جمهورية السودان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أم درمان الإسلامية

كلية الدراسات العليا

(أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالمؤسسات الأمنية)

دراسة تطبيقية على العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة بشعبيتي طرابلس وبنغازي من الفترة **2000 – 2006**

بحث مقدم لكلية العلوم الإدارية

لنيل درجة الدكتوراه في الإدارة العامة

إعداد الطالب:- ***ناصر أحمد الحبيشي***

إشراف

د:- *علي خضر محمد – مشرف أول*

د:- *مصباح جمعة بالحـــــاج – مشرف ثاني*

للعام الجامعي

(2007 م الموافق 1428هـــ)

جمهورية السودان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أم درمان الإسلامية

كلية الدراسات العليا

(أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالمؤسسات الأمنية)

دراسة تطبيقية على العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة بشعبيتي طرابلس وبنغازي من الفترة **2000 – 2006**

بحث مقدم لكلية العلوم الإدارية

لنيل درجة الدكتوراه في الإدارة العامة

إعداد الطالب:- ***ناصر أحمد الحبيشي***

إشراف

د:- ***علي خضر محمد – مشرف أول***

د:- ***مصباح جمعة بالحـــاج – مشرف ثاني***

لجنة المناقشة والامتحان

أ.د عبد المنعم محمد علي- رئيس لجنة المناقشة والامتحان

د. اسماعيل محمد الازهري – ممتحن خارجي

للعام الجامعي

(2007 م الموافق 1428هـ)

(أَلاَ بِذِكْرِ اللّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ)

صدق الله العظيم

سورة (الرعد) أية رقم (28)

الإهـــــداء

أهدي هذا البحث

إلى روح والدي رحمه الله

وإلى والدتي أطال الله في عمرها وإلى زوجتي وأبنائي

أحمد ومحمد ومحمود

وإلى بناتي

أسماء و خيرية و هيفاء و إبتسام ورنده

وإلى العاملين

في صمت من أعضاء الأمن العام

والعاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز

الشرطة في ليبيا

شكر وتقدير

الشكر لله الذي أعطاني الصبر وألهمني الصواب والقوة والصحة ووفقني لإتمام هذه الرسالة ، والصلاة والسلام على سيد الخلق أجمعين الذي بعثه الله للأمين رسولاً ، وبشيراً ونذيراً وعلى آله وصحبه وسلم .

يتقدم الباحث بعرفان الفضل والشكر إلى جامعة أم درمان الإسلامية كلية العلوم الإدارية التي منحتني الفرصة العلمية لإتمام هذا الإنجاز العلمي ، والشكر الموصول إلى جامعة طرابلس التي

يسرت وسهلت الطريق لأبلغ مطمحي العلمي ، كما نتقدم بكل الشكر والتقدير إلى الأستاذين الفاضلين :

- **الدكتور / علي محمد خضر / أستاذ الإدارة العامة بجامعة أم درمان الإسلامية .**
- **والدكتور / مصباح جمعة بالحاج / أستاذ أصول التربية .**

اللذان أشرفا على هذه الرسالة ، ولما قدماه إلي من جهد ووقت وتوجيه ونصح وإرشاد لإتمام هذه الرسالة والشكر الموصول لكل من الأستاذ الدكتور/ عبد المنعم محمد علي عميد كلية العلوم الإدارية بجامعة أم درمان الإسلامية رئيس لجنة المناقشة والدكتور/ إسماعيل محمد الأزهري ممتحن خارجي لقبولهما مناقشة هذه الرسالة وإبداء الملاحظات المستنيرة حولها.

وكما يتوجه الباحث بالشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور / محمد سويسي / أستاذ اللغة العربية والدراسات الإسلامية بجامعة المرقب لما قدمه لي من عون صادق ومراجعته اللغوية لهذا العمل .

كما أتوجه بالشكر والعرفان والتقدير لكل الأساتذة الأفاضل في الجامعات الليبية وخبراء الأمن العام على تحكيم الإستبيان وتصويبه .

كما أتوجه بالشكر والإمتنان إلى اللجنة الشعبية العامة للأمن وعلى رأسها أمينها عميد / صالح رجب المسماري ، على الدعم المادي والمعنوي والإذن لي بإجراء الدراسة بقطاع الأمن العام.

وكما أتوجه بالشكر والتقدير أيضاً إلى مديري أمن شعبية طرابلس وبنغازي وجفارة وكافة العاملين بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة بهذه المديريات على الإستجابة الصادقة والحرص على نجاح هذا العمل .

كما أتوجه بالشكر إلى الإدارة العامة للتدريب والعاملين بها وعلى رأسهم عميد دكتور / محمد إبراهيم الأصيبعي مدير الادارة ، على وقوفه الداعم والمستمر لي لمواصلة الطريق والدعم المادي والمعنوي .

كما أتوجه بالشكر والتقدير كل من مد يد العون من محللين بيانات وطباعين وأسرتي الذين كان لهم أبلغ الأثر في نجاحي .

فهرس

أولاً : فهرس الموضوعات :-

ثانياً : فهرس الأشكال :-

ثالثاً : فهرس الجداول :-

ملخص البحث

استهدف الباحث من خلال هذه الدراسة تناول ضغوط العمـل، الـذي أصبح بوجه عام سمة من سمات العصر وجزء واقع من الحياة العملية التي لا يمكن التغاضي عنه، وتتعلق مشكلة البحث في تحديد ما إذا كان هناك تأثير لضغوط العمل على الأداء في المؤسسات الأمنية من خلال اكتشاف مستوى ضغوط العمل لديهم، وأيضاً التعرف على تأثير اختلاف الخصائص الشخصية به وعلاقتها بالأداء، لدى العاملين بوحدات التحقيق بأقسام البحـث الجنـائي ومراكز الشرطة بشعبيتي طرابلس وبنغازي بالجماهيرية الليبية.

حيث اعتمد الباحث في بحثه على المنهج الوصفي التحليلي والتاريخي وأسلوب دراسة الحالة باعتبارهما أسلوب فعال في جمع البيانات والمعلومات من خلال الحالة الراهنة لمشكلة البحث وتحليل إجابات المستقصين، وبيـان الطرق والإمكانات التي تساعد في فهمها بشكل دقيق ، حيث تناول الباحـث في الفصل الأول: مفهوم وأسباب ضغوط العمل وأثرها علـى الأداء، وفـي الفصل الثاني: اختلاف مستوى ضغوط العمل والسياسات المتبعة لمواجهته، والفصل الثالث: النظام الإداري لقطاع الأمـن العـام لـشعبيتي طـرابلس وبنغازي، ومستوى ضغوط العمل بهما، والاستراتيجية المتبعـة لمواجهتـه والمؤسسات الأمنية ، والفصل الرابع: تناول الدراسة الميدانية وتحليل البيانات واختبار فروض البحث ونتائج والتوصيات والمقترحات:

وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج والتوصيات والتي كان مـن أهمها:

1. توجد علاقة بين مستوى ضغوط و الأداء لدى العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة.

2. أما من حيث قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة في البحـــث، توجد علاقة ارتباط موجبة بين العوامل التنظيمية والاجتماعية، وهــذا يدل كل منها سبباً في ظهور الآخر.

كما ثبت من نتائج التحليل أيضاً توجد علاقة ارتباط سالبة بين العوامل التنظيمية وخاصة (علاقة العمل – السلطات والصلاحيات والمستويات) قوية وعلاقة عكسية بين مستوى ضغوط العمل والاداء، وقد جاءت الدراسة بمجموعة من التوصيات.

Abstract

The researcher aims to approach "The job stress" an apparent pressing feature in our modern life. The problematic focus of the study is to find out the effects of work pressure on performance in security institutions with an attempt to assess levels of pressure under demographic characteristics among investigation personal at criminal investigation departments and police stations in both Tripolli and Benghasi, Libya.

The researcher follows descriptive, analytical and historical methodologies because of scope reliability they offer in data collection. The study involves four chapters. The first chapter includes concepts and causes of work pressure and their effects on performance. The second chapter approaches contrasts between different levels of work pressure and methods to encounter them. Chapter three shades light on administrative systems of General Security sections in Tripolli and Benghasi, levels of work pressure they experiences and the strategies followed to encounter .The fourth chapter involves the field study, data analysis, hypotheses tests, findings, and recommendations.

The following are some of the most important findings of the study:

1- There is a relationship between levels of job stress and the performance of security police stations in Tripolli and Benghasi.
2- The organizational and social factors have effect on job stress.
3- The research ends up with a number of recommendations derived from the above mentioned result.



شكر وتقدير

الشكر لله الذي أعطاني الصبر وألهمني الصواب والقوة والصحة ووفقني لإتمام هذه الرسالة ، والصلاة والسلام على سيد الخلق أجمعين الذي بعثه الله للأمين رسولاً ، وبشيراً ونذيراً وعلى آله وصحبه وسلم .

يتقدم الباحث بعرفان الفضل والشكر إلى جامعة أم درمان الإسلامية كلية العلوم الإدارية التي منحتني الفرصة العلمية لإتمام هذا الإنجاز العلمي ، والشكر الموصول إلى جامعة طرابلس التي يسرت وسهلت الطريق لأبلغ مطمحي العلمي ، كما نتقدم بكل الشكر والتقدير إلى الأستاذين الفاضلين :

- **الدكتور / علي محمد خضر / أستاذ الإدارة العامة بجامعة أم درمان الإسلامية .**
- **والدكتور / مصباح جمعة بالحاج / أستاذ أصول التربية .**

اللذان أشرفا على هذه الرسالة ، ولما قدماه إلي من جهد ووقت وتوجيه ونصح وإرشاد لإتمام هذه الرسالة والشكر الموصول لكل من الأستاذ الدكتور/ عبد المنعم محمد علي عميد كلية العلوم الإدارية بجامعة أم درمان الإسلامية رئيس لجنة المناقشة والدكتور/ إسماعيل محمد الأزهري ممتحن خارجي لقبولهما مناقشة هذه الرسالة وإبداء الملاحظات المستنيرة حولها.

وكما يتوجه الباحث بالشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور / محمد سويسي / أستاذ اللغة العربية والدراسات الإسلامية بجامعة المرقب لما قدمه لي من عون صادق ومراجعته اللغوية لهذا العمل .

كما أتوجه بالشكر والعرفان والتقدير لكل الأساتذة الأفاضل في الجامعات الليبية وخبراء الأمن العام على تحكيم الإستبيان وتصويبه .

كما أتوجه بالشكر والإمتنان إلى اللجنة الشعبية العامة للأمن وعلى رأسها أمينها عميد / صالح رجب المسماري ، على الدعم المادي والمعنوي والإذن لي بإجراء الدراسة بقطاع الأمن العام .

وكما أتوجه بالشكر والتقدير أيضاً إلى مديري أمن شعبية طرابلس وبنغازي وجفارة وكافة العاملين بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة بهذه المديريات على الإستجابة الصادقة والحرص على نجاح هذا العمل .

كما أتوجه بالشكر إلى الإدارة العامة للتدريب والعاملين بها وعلى رأسهم عميد دكتور / محمد إبراهيم الأصيبعي مدير الادارة ، على وقوفه الداعم والمستمر لي لمواصلة الطريق والدعم المادي والمعنوي .

كما أتوجه بالشكر والتقدير كل من مد يد العون من محللين بيانات وطباعين وأسرتي الذين كان لهم أبلغ الأثر في نجاحي .

ملخص البحث

استهدف الباحث من خلال هذه الدراسة تناول ضغوط العمل، الذي أصبح بوجه عام سمة من سمات العصر وجزء واقع من الحياة العملية التي لا يمكن التغاضي عنه، وتتعلق مشكلة البحث في تحديد ما إذا كان هناك تأثير لضغوط العمل على الأداء في المؤسسات الأمنية من خلال اكتشاف مستوى ضغوط العمل لديهم، وأيضاً التعرف على تأثير اختلاف الخصائص الشخصية به وعلاقتها بالأداء، لدى العاملين بوحدات التحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة بشعبيتي طرابلس وبنغازي بالجماهيرية الليبية.

حيث اعتمد الباحث في بحثه على المنهج الوصفي التحليلي والتاريخي وأسلوب دراسة الحالة باعتبارهما أسلوب فعال في جمع البيانات والمعلومات من خلال الحالة الراهنة لمشكلة البحث وتحليل إجابات المستقصين، وبيان الطرق والإمكانات التي تساعد في فهمها بشكل دقيق ، حيث تناول الباحث في الفصل الأول: مفهوم وأسباب ضغوط العمل وأثرها على الأداء، وفي الفصل الثاني: اختلاف مستوى ضغوط العمل والسياسات المتبعة لمواجهته، والفصل الثالث: النظام الإداري لقطاع الأمن العام لشعبيتي طرابلس وبنغازي، ومستوى ضغوط العمل بهما، والاستراتيجية المتبعة لمواجهته والمؤسسات الأمنية ، والفصل الرابع: تناول الدراسة الميدانية وتحليل البيانات واختبار فروض البحث ونتائج والتوصيات والمقترحات:

وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج والتوصيات والتي كان من أهمها:

1- توجد علاقة بين مستوى ضغوط و الأداء لدى العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة.

2- أما من حيث قوة العلاقة بـــين المتغيـــرات المـــستقلة والتابعة في البحث، توجد علاقة ارتباط موجبـــة بـــين العوامل التنظيمية والاجتماعية، وهذا يدل كل منها سبباً في ظهور الآخر.

كما ثبت من نتائج التحليل أيضاً توجد علاقة ارتباط سالبة بين العوامل التنظيمية وخاصة (علاقة العمل – السلطات والصلاحيات والمستويات) قوية وعلاقة عكسية بين مستوى ضغوط ا

Abstract

The researcher aims to approach "The job stress" an apparent pressing feature in our modern life. The problematic focus of the study is to find out the effects of work pressure on performance in security institutions with an attempt to assess levels of pressure under demographic characteristics among investigation personal at criminal investigation departments and police stations in both Tripolli and Benghasi, Libya.

The researcher follows descriptive, analytical and historical methodologies because of scope reliability they offer in data collection. The study involves four chapters. The first chapter includes concepts and causes of work pressure and their effects on performance. The second chapter approaches contrasts between different levels of work pressure and methods to encounter them. Chapter three shades light on administrative systems of General Security sections in Tripolli and Benghasi, levels of work pressure they experiences and the strategies followed to encounter .The fourth chapter involves the field study, data analysis, hypotheses tests, findings, and recommendations.

The following are some of the most important findings of the study:

1- There is a relationship between levels of job stress and the performance of security police stations in Tripolli and Benghasi.
2- The organizational and social factors have effect on job stress.
3- The research ends up with a number of recommendations derived from the above mentioned result.

فهرس

أولاً : فهرس الموضوعات :-

ثانياً : فهرس الأشكال :-

ثالثاً : فهرس الجداول :-

ملخص البحث

استهدف الباحث من خلال هذه الدراسة تناول ضغوط العمـل، الـذي أصبح بوجه عام سمة من سمات العصر وجزء واقع من الحياة العملية التي لا يمكن التغاضي عنه، وتتعلق مشكلة البحث في تحديد ما إذا كان هناك تأثير لضغوط العمل على الأداء في المؤسسات الأمنية من خلال اكتشاف مستوى ضغوط العمل لديهم، وأيضاً التعرف على تأثير اختلاف الخصائص الشخصية به وعلاقتها بالأداء، لدى العاملين بوحدات التحقيق بأقسام البحـث الجنـائي ومراكز الشرطة بشعبيتي طرابلس وبنغازي بالجماهيرية الليبية.

حيث اعتمد الباحث في بحثه على المنهج الوصفي التحليلي والتاريخي وأسلوب دراسة الحالة باعتبارهما أسلوب فعال في جمع البيانات والمعلومات من خلال الحالة الراهنة لمشكلة البحث وتحليل إجابات المستقصين، وبيـان الطرق والإمكانات التي تساعد في فهمها بشكل دقيق ، حيث تناول الباحـث في الفصل الأول: مفهوم وأسباب ضغوط العمل وأثرها علـى الأداء، وفـي الفصل الثاني: اختلاف مستوى ضغوط العمل والسياسات المتبعة لمواجهته، والفصل الثالث: النظام الإداري لقطاع الأمـن العـام لـشعبيتي طـرابلس وبنغازي، ومستوى ضغوط العمل بهما، والاستراتيجية المتبعـة لمواجهتـه والمؤسسات الأمنية ، والفصل الرابع: تناول الدراسة الميدانية وتحليل البيانات واختبار فروض البحث ونتائج والتوصيات والمقترحات:

وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج والتوصيات والتي كان مـن أهمها:

1- توجد علاقة بين مستوى ضغوط و الأداء لـدى العـاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة.

2- أما من حيث قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة في البحث، توجد علاقة ارتباط موجبة بين العوامل التنظيمية والاجتماعية، وهذا يدل كل منها سبباً في ظهور الآخر.

3- كما ثبت من نتائج التحليل أيضاً توجد علاقة ارتباط سالبة بين العوامل التنظيمية وخاصة (علاقة العمل – السلطات والصلاحيات والمستويات) قوية وعلاقة عكسية بين مستوى ضغوط العمل والأداء.

الإطار العام للبحث

مقدمة:

حظيت ضغوط العمل باهتمام كبير من الباحثين في مختلف المجالات منذ أوائل القرن العشرين ، والى الوقت الحاضر حيث لم يقتصر ذلك على المتخصصين في مجال علم النفس بحكم اهتمامهم بكل ما يرتبط بالنفس البشرية ونوازعها ودوافعها فحسب بل امتد الاهتمام ليشمل المتخصصين في المجال الإدارة ، والطب والعلوم الأخرى ، لما ثبت من ارتباط ضغوط العمل بتدني مستوى الأداء لدى العاملين ، ولما لها من آثار سلبية على مستوى الأداء المهني [1] ، ولا يختلف ذلك التأثير على العاملين في مجال الإدارة الأمنية باعتبارها احدى الإدارات العامة، بما في ذلك إدارة أقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة ، لما تتسم به هذه الوظيفة من خصوصية تفرض على العاملين أوضاعاً معينة قد تكون مصدراً لضغوط العمل ، فالعمل الأمني متعلق بحياة وسلامة وأمن الأفراد ، وتوفير الطمأنينة والاستقرار لهم، وهذه المهام بحد ذاتها مدعاة للضغوط على القائمين عليها الناتجة عن مواجهة المجرمين الخطيرين وسبل مكافحتهم والتصدي لهم ، ووقف نشاطهم ومنعهم من الاستمرار في ارتكاب جرائمهم ، والتعرض لكثير من مواقف الإدانة والبراءة، والتعامل مع كثير من المواقف الأخرى التي تصعب السيطرة عليها، إضافة إلى أن العمل الأمني في هذا المجال يتطلب عمل ساعات طويلة ومناوبات ليلية قاسية ، وكذلك العمل خلال العطل وفي مختلف الظروف ، وتعقد سبل ارتكاب الجريمة الذي يعتمد على ملاحقة التطور العلمي بسبب التقدم التقني الذي انتشر بين دول العالم ، مما يتطلب قدراً من التدريب المستمر لمواكبة المستجدات الأمنية .

1- حنان عبد الرحمن الأحمدي، ضغوط العمل لدى الأطباء والمصادر والأغراض،: معهد الإدارة العامة- مركز البحوث . الرياض. سنة 2002م ، ص1.

ومن جانب آخر، فأن التغييرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي تمر بها دول العالم ، بسبب التقدم الحاصل في ثورة الاتصالات والانفتاح الاقتصادي ، كما أن ليبيا بدخلها عصر الفضاءات الإقليمية والعالمية ، نجدها تمر بنفس الظروف والأحداث مما ينعكس بشكل واضح على أداء النظام الأمني ، إذ يمر بجملة من التغييرات الهامة ، الأمر الذي يدعو إلى إيجاد ضوابط إدارية وأمنية تحكم العمل عن طريق زيادة مستوى الوعي لدى أفراد الأمن العام عامة ، والعاملين بوحدات التحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة بخاصة ، وغيرها من التغييرات التي هي أدعى إلى الدراسة والبحث خاصة من حيث تأثيرها على بيئة المؤسسات الأمنية والعاملين فيها .

بناءً على ما سبق تتضح الحاجة إلى معرفة العلاقة بين ضغوط ومستوى الأداء الذي سيكون عليه العاملين بوحدات التحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة .

حيث أصبح من الضروري التعرف على أثر ضغوط العمل على العاملين بوحدات التحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة من خلال معرفة ضغوط العمل ومحدداتها وجوانبها المختلفة وما تمثله من مفاهيم واتجاهات ودوافع وظروف عمل دقيقة ومتغيرة سريعة الإيقاع في أحداثه .

ومن هنا تبرز لنا أهمية دراسة ضغوط العمل وأثرها على مستوى الأداء الأمني لعدة اعتبارات منها ، فهم وأدراك العلاقة المترابطة التي تمثلها قوى ضغط العمل الأمني المسببة والفاعلة وراء هذه الضغوط ، واستيعاب وامتصاص ضغوط العمل الأمني أيا كان حجمه وأيا كان مصدره وتأثيره ، وتحليله بشكل يفيد الإحاطة بأسبابه والبيئة التي وجد فيها وتولت رعايته حتى أصبح مؤثراً لمعرفة العوامل التي أثرت فيه سلباً وإيجاباً ، وكذلك إيجاد نظام مرن لاستيعاب ضغوط العمل الأمني ، والتوافق معه بشكل سريع فعال بغض النظر عن ما قد تسببه من إرهاق أو إزعاج أو قلق أو تأثير على مستوى العمل الأمني المنفذ(1) .

1- محسن احمد الحضيري ، الضغوط الإدارية ، مكتبة مدبولي. القاهرة: سنة 1991م ، ص 14.

وحماية العاملين بالقطاع الأمني تحت ضغط ما.

إن دراسة مشكلة ضغوط العمل تتطلب مراعاة خصوصية كل مجتمع ، ولذا كانت ضغوط العمل ناتجة عن مجموعة من التغييرات بعضها ظاهر والبعض الآخر خفي أو غير قابل للقياس المباشر ، لذلك فأن أي محاولة تجمع هذه المتغيرات في دراسة شاملة أمر في غاية الأهمية ، كما أن لضغوط العمل أثار بالغة عل مستوى الأداء في المؤسسات الأمنية التي اشد ما تكون لإعادة النظر و البحث والتقييم .

1- مشكلة البحث :-

أسهم التقدم التقني في مجال المواصلات والاتصالات الحاصل في العالم اليوم إلى تشابك مصالحة وانفتاح فضاءاته بعضها على بعض مما وسع من دائــرة الجريمة وتنوعــها، وزاد من وثيرة العمل الأمني وتعددت مضامينه وغاياته وأثقل على القائمين بالعمل في هذا المجال بالمزيد من ضغوط العمل نتيجة تزاحم وحجم ونوعية العمل ، الذي سبب المشاكل للقطاع الأمني تظهر في تدني مستوى الأداء الأمني في بعض أهم قطاعات الأمن .

وهذا ما أكدته بعض الدراسات بالخصوص حيث إشارات إلى ارتفاع نسبة دوران العمل بمديرية أمن طرابلس ، فقد وصلت نسبته إلى (15%)[1] ، وهذا يذل على انخفاض الروح المعنوية لدى العاملين بهذه المديرية ، وفي البحث عن التنظيم وأثر على الأداء [2] ، أوضحت تدني مستوى الأداء لدى العاملين بقطاع الأمن العام لعدم وضوح الهيكل التنظيمي ، وفي دراسة أخري على أثر الحوافز على الوظائف الإشرافية بمديرية أمن شعبية سبها[3] ، أكدت على وجود كثير من المعوقات التي تعترض نظام الحوافز منها عدم تحـــــري

1- ناصر احمد الحبيشي، نظام الحوافز وأثره على أداء العاملين ، رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية الدراسات العليا. طرابلس: سنة 2002م ، ص 285.

2- عبد الرحمن الجطلاوي، التنظيم الإداري وأثره على الأداء ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الأدارة العامة للتدريب. طرابلس: سنة 2002م ، ص 245 .

3- عبد السلام أحمد السيد، أثر الحوافز على الوظائف الإشرافية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الإدارة العامة للتدريب. طرابلس: سنة 2004م ، ص 171 .

الدقة في إعداد التقاريـــر وعدم تحقيق العدالة في تطبيق ، وعدم وضع الشخص المناسب في المكان المناسب وضعف الإمكانيات المادية المتوفرة الأمر الذي أثر سلباً على أداء الوظائف الإشرافية بقطاع الأمن العام ، مما أوجد بعض المشاكل بالقطاع الأمني منها تدني مستوى الأداء وارتفاع معدل دوران العمل وتداخل الاختصاصات .

عدم وضوح المسئوليات والاختصاصات، وتمارض العاملين ، والتأخير عن مواعيد العمل ، وهذه مظاهر سلوك تذل على عدم الرضا عن العمل مما أدى إلى ظهور اثر سلبي على مستوى القطاع الأمني وعدم تحقيق أهدافه في تحقيق الأمن وفرض النظام ، والوقاية من الجريمة ومنعها وسلامة المواطنين .

وعليه فأن استمرار هذه المشاكل المهنية ينعكس عل أداء العاملين بقطاع الأمن العام بعامة وخاصة العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة الأمر الذي يجعلهم عرضة لضغوط العمل المستمر مما يؤثر على حالتهم النفسية والصحية وفعالية أدائهم ، هذا إلى جانب عدم توفر الدراسات التي اهتمت بدراسة ضغوط العمل لدى العاملين بقطاع الأمن العام فضلاً عن الحاجة إلى الإرشاد وتوعية وتخفيض الضغوط لدى العاملين بقطاع الأمن عامة ، والعاملين بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة بخاصة ، الذين قد يعانون من هذه الضغوط أكثر من غيرهم في المجال الأمني وردود أفعالهم في مواجهتها ونتائجها، ولما كانت مشكلة البحث متداخلـــة بدرجة يصعب الإلمام بها ، ومعالجتها في بحث واحد حيث أن مشكلة البحث تتعلق بمعرفة أثر ضغوط العمل على العاملين بالأمن العام، فإن الباحث أختار لبحثه منها ضغوط العمل وأثرها على الأداء العاملين بوحدات التحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة في شعبيتي (طرابلس وبنغازي) باعتبارهما من أكبر شعبيات في عدد السكان وبالتالي فأن العاملين بتلك الوحدات يكونون أكثر عرضة لهذه الظاهرة .

2- أهداف البحث :-

يهدف هذا البحث إلى معرفة أثر الضغوط العمل لدى العاملين بوحدات التحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة من أعضاء الشرطة في اللجان الشعبية للأمن العام بشعبيتي (طرابلس- بنغازي) من خلال ما يأتي:-

1- توضيح ماهية ضغوط العمل والتعرف على الآثار المترتبة لدى العاملين بوحدات التحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة.

2- تحديد مصادر الضغوط لدى العاملين بوحدات التحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة من أعضاء الشرطة .

3- التعرف على مستوى أداء العاملين بوحدات التحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة باختلاف درجة ضغوط العمل الأمني الواقع عليهم.

4- التعرف على مدى اختلاف مستوى ضغوط العمل باختلاف المستويات الوظيفية بوحدات التحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة.

5- التعرف على مدى اختلاف مستوى ضغوط العمل وفقاً لبعض الخصائص الشخصية للعاملين بوحدات التحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة.

6- تقديم التوصيات المناسبة للدلالات العلمية الناتجة عن هذه الدراسات للكشف عن العوامل المسببة لضغوط العمل لدى العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة مما يسهم في الرفع من مستوى أدائهم ودعم الخطط والسياسات المستقبلية الداعمة لتطوير أداء المؤسسات الأمنية ، وتقديم التوصيات المناسبة لتحسين ظروف العمل ورفع مستوى الأداء والانضباط ودعم الانتماء إلى المؤسسة والوظيفة الأمنية لدى جميع العاملين بوحدات التحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة والتقليل من أثر ضغوط العمل عليهم.

3- أهمية البحث :-

ترجع أهمية هذه الدارسة كونها محاولة لمعرفة مدى تأثير ضغوط العمل على مستوى الأداء الأمني لدى العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة ، والتي تتزايد وبشكل ملحوظ في الفترة الأخيرة على الصعيد المحلي ، مما قد يؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء الأمني وتدني مستوى الخدمات الأمنية في هذه الوحدات اثر شيوع مناخ من التو ثر والقلق وعدم الرضا لدى بعض العاملين بتلك الوحدات الأمنية مما قد يؤثر على أدائهم المهني .

لذا أصبح من الضروري التعرف على أثر تلك الضغوط على العاملين بهذه الوحدات الأمنية ، من خلال الإحاطة بأسباب ونتائج ضغوط العمل وجوانبها المختلفة ، وما تمثله من مفاهيم واتجاهات ودوافع ومدركات ومهارات وقدرات في ظل بيئة متغيرة سريعة الإيقاع في أحداثها ، وما يمثله الجانب الأمني في حياة المجتمعات من أهمية.

كما ترجع أهمية البحث إلى ندرة الدراسات - في ليبيا - في هذا الجانب في حدود علم الباحث التي تناولت هذه المشكلة رغم أهميتها النظرية والتطبيقية ، علاوة على أنها تتناول دراسة شريحة مهمة من موظفي الدولة الليبية وهم أعضاء الشرطة ، وعلى وجه الخصوص العاملين بالتحقيق بأقسام ومراكز الشرطة . ونتوقع أن تكون هذه الشريحة من أكثر الشرائح المهنية تعرضاً لضغوط العمل نظراً لطبيعة المجال الذي يشتغلون به وخصوصية الوظيفية التي يؤذونها ، كما أنهم معرضون في الآونة الأخيرة بسبب الضغوط الحياتية والمهنية أكثر من غيرهم ، لأن القطاع الأمني يعج بكثير من التغيرات الحاصلة على المجتمع مما أذى إلى ارتفاع مؤشر مستوى الجريمة وتعقدها ، والتي تجعلهم منهمكين ليل ونهار مقابل مادي ومعنوي زهيد. مما قد يؤثر سلباً عل مستوى أدائهم ، وترجع الأهمية كذلك إلى أن هذه البحث هي لسد جانب النقص الحالي في ليبيا ، من الأعمال العلمية التي تعالج هذا الموضوع.

4- فروض البحث :-

في ضوء مشكلة البحث وأهدافه والدراسات السابقة تم تحديد فروض البحث التالية:-

الفرض الأول:-

كلما زادت مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بالتحقيق بأقسام ومراكز الشرطة في المؤسسات الأمنية، كلما أثر على أدائهم في العمل.

ويتفرع هذا الفرض الرئيسي إلى الفروض الفرعية التالية :

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء الدور وأداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة.

2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور وأداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة .

3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الناتجة عن صراع الدور والأداء لدى العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة .

4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الناتجة عن عملية اتخاذ القرارات وأداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة .

5- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الناتجة عن علاقات العمل وأداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة .

6- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل وأداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة .

7- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الناتجة عن المسؤوليات والسلطات والصلاحيات وأداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة .

الفرض الثاني:-

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الناتجة عن العوامل الاجتماعية وأداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة .

الفرض الثالث :-

1- لا تختلف مستوى ضغوط العمل باختلاف العمر.

2- لا تختلف مستوى ضغوط العمل باختلاف المستوى التعليمي.

3- لا تختلف مستوى ضغوط العمل باختلاف الرتبة.

4- لا تختلف مستوى ضغوط العمل باختلاف الدرجة الوظيفية.

5- منهج البحث :-

اعتمد الباحث في بحثه على المنهج الوصفي التحليلي والتاريخي ، باعتبارهما أسلوب فعال في دراسة الحالة الراهنة لمشكلة البحث وتحليل استجابات على فقرات الاستبانه وبيان الطرق ، والإمكانات التي تساعد في فهمها بشكل دقيق[1] ، ويزود الباحث بوصف للمتغيرات التي تعتمد في ضغوط العمل وأثرها على الأداء.

6- أسلوب جمع البيانات:-

نظراً لاهمية الدراسة وطبيعتها استخدم الباحث عدة اساليب لجمع بيانات الدراسة من خلال المقابلات المهيكلة وغير المهيكلة، ودراسة الحالة والملاحظة الشخصية التى من خلالها استطاع الباحث صياغة فروض الدراسة[2].

7- مصادر البيانات :-

نظرا لطبيعة البحث وأهدافه اعتمد الباحث على المصادر التالية ؟.

أ- المصادر الثانوية : الكتب والدوريات والمراجع والمستندات التي لها علاقة بالبحث .

ب- مصادر أولية : الاستبيان والمقابلات الشخصية للتعرف على استجابات أفراد عينة البحث من العاملين بوحدات التحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة ، كما استخدم الباحث الدارسة الاستطلاعية بغرض بناء الأستبانه

1 كامل محمد المغربي ، أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، الدار العلمية الدولية للنشر. عمان: سنة 2002م ، ص 96 .

2 اوماسكاران، طرق البحث في الادارة مدخل بناء المهارات البحثية، ترجمة الدكتور اسماعيل علي بسيوني، والدكتور عبد الله سليمان التزاز، جامعة الملك سعود. الرياض: لسنة 1419هـ

وإيجاد صدقها وثباتها ، وتحتوي على أسئلة تتضمن المعلومات الأولية عن أفراد العينة ذات العلاقة بمتغيرات البحث وكذلك تتضمن أسئلة لمعرفة مستوى الضغوط لدى العاملين بهذه الوحدات بمختلف مستـــوياتهـــم الوظيفية ومصادرها وأثرها وعلاقتها بمستوى الأداء وكيف يمكن التحقق من مستوى هذه الضغوط لديهم لاستخلاص بعض النتائج، وكذلك القوانين واللوائح والقرارات والاوامر والتعليمات والتقارير.

8- عينة البحث :-

أعتمد الباحث في اختيار عينة عشوائية طبقية ممثلة لمجتمع الدارسة ، من العاملين بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة بشعبيتي طرابلس وبنغازي.

9-حدود البحث :-

1- المجال الموضوعي: يتحدد المجال الموضوعي في التعرف على ضغوط العمل ومستواه، وأسبابه، والآثار التي يتركها على الأفراد وعلى مستوى أدائهم لدى العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة من أعضاء الأمن العام.

2- المجال المكاني: جميع أقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة الواقعة في حدود اللجنة الشعبية للأمن العام بشعبية طرابلس واللجنة الشعبية الأمن العام بشعبية بنغازي الذي وصل عددها 34 بين قسم بحث جنائي ومركز شرطة.

3- المجال البشري: يتمثل المجال البشري جميع العامين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة بمختلف فئاتهم ومستوياتهم الوظيفية من خلال (ضباط - ضباط صف- أفراد) ، (رئيس تحقيق- محقق- تحقيق دوري- استيفاء تحقيق تحري - كاتب محاضر) .

4- المجال الزمني: تم توزيع إستمارة البحث (الأستبانة) لجمع المعلومات والمشاهدات لاستجابات المبحوثين من عينة البحث في الفترة الواقعة ما بين 2006/11/1م - 2006/12/31م .

9- الدراسات السابقة :-

اهتمت أدبيات الإدارة في الغرب بالدراسات الميدانية التي تعرضت لضغوط العمل في كافة المجالات الوظيفية ، وحللت أثارها على مستوى الأفراد والمنظمات ، لما تشكله من أهمية ، إلا أن أدبيات الإدارة في البلاد العربية تتصف بقلة الدراسات التي عالجت هذا الموضوع ، وقد تكون معدومة.

ومن أهم الدراسات التي تعرضت لضغوط العمل في أدبيات الإدارة العربية والأجنبية ما يلي:-

أولاً / الدراسات العربية :-

1- دراسة (سعد بن عميقان سعد الدوسري ، 2005م)[1] بعنوان "ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية" وأجريت الدراسة على عينة مكونة من (200) ضابط من العاملين بشرطة المنطقة الشرقية والأداة المستخدمة في الدراسة الاستبانة وتهدف إلى التعرف على مستويات كل من ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى العاملين بشرطة المنطقة الشرقية ، وعلى طبيعة العلاقة بين طبيعة العمل والولاء التنظيمي ، والتي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية ، وقد خلصت الدراسة إلى أن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر بها ضباط مجتمع الدراسة ظهر بوجه عام متوسط نسبياً ، وأن أهم المصادر المسببة لضغوط العمل لديهم ومن وجهة نظرهم بحسب ترتيبها التنازلي من الأكثر إلى الأقل ، جاءت على النحو التالي (طبيعة العمل - قلة فرص التقدم والنمو الوظيفي - صراع الدور - عبء العمل - غموض الدور) وأن مستوى الولاء التنظيمي بين أفراد مجتمع الدراسة ظهر بوجه عام مرتفعاً نسبياً ، ووجدت علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية بين كل من (عبء العمل - صراع الدور - غموض الدور - قلة فرص التقدم الوظيفي) ، ومن جهة الولاء التنظيمي وجود مرونة ذات دلالة إحصائية في متوسطات

---

[1] سعد بن عميقان سعد الدوسري، " ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية" دراسة ميدانية على منتسبي شرطة المنطقة الشرقية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، كلية الدراسات العليا. الرياض: سنة 2005م ص 11.

ضغوطات العمل بين ضباط الشرطة على أساس العمر لصالح أولئك الذين أعمارهم بين (25) سنة فأقل وكذلك لصالح الذين تتراوح أعمارهم من (26) سنة أقل (30) سنة ، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات ضغوط العمل بين ضباط الشرطة على أساس الراتب الشهري لصالح أولئك الذين تتراوح مرتباتهم من (10.000 ريال) أقل من (13.000ريال) ، ووجود علاقة ذات دلالة في متوسطات ضغوط العمل بين ضباط الشرطة على أساس مدة الخدمة لصالح أولئك الذين خدمتهم أقل من (5) سنوات ، وكذلك لصالح خدمتهم ما بين (10) وأقل من (15) سنة ، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الولاء التنظيمي بين ضباط الشرطة على أساس علاقتهم بزملائهم في العمل لصالح الذين درجة علاقتهم بدرجة ممتازة ، ومن التوصيات التي توصلت إليها الدراسة تكثيف البرامج التدريبية حول كيفية التعامل مع ضغوطات العمل للضباط العاملين بالأجهزة الأمنية بصورة عامة ، وعقد دورات تدريبية ، وإثراء وأغناء الأعمال التي يؤديها الضباط من خلال تنوعها والتقليل من الأعمال الروتينية وتفعيل دور العلاقات الإنسانية بين القادة والمرؤوسين ، يرعى عند التعيين ونقل الضباط ولائحة الوظائف لقدراتهم ومؤهلاتهم واستعداداتهم وميولهم الشخصية ، وزيادة الاهتمام بالضباط وصغار السن .

2- **دراسة (نايف بن فهد التويم – 2005م)**[1] بعنوان "مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية" أجريت الدراسة على عينة (350) ضابطاً من العاملين بالجوازات والمرور بمدينة الرياض ، والأداة المستخدمة في الدراسة الاستبانة ، وتهدف التعرف على مصادر الضغوط لدى الضباط بالأجهزة الأمنية ومصادرها والأساليب التي يلجأ إليها الضباط لمواجهة الضغوط ، وقد خلصت أن مستويات الضغوط لدى العاملين بالأجهزة الأمنية في إدارتي المرور بمدينة الرياض يعد متوسطاً ، وأهم مصادر الضغوط لدى

[1] نايف بن فهد التويم ، مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية ، دراسة تطبيقية على ضباط جوازات ومرور مدينة الرياض ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، كلية الدراسات العليا . الرياض: سنة 2005م.

هؤلاء ، جاءت بالترتيب (بيئة العمل المادية ، عدم المشاركة في صنع القرار والعبء الوظيفي ، وغموض الدور ، والعلاقات في العمل) ، كما توصلت إلى أهم الأساليب التي يلجأ إليها الضباط العاملين لمواجهة ضغوط العمل (الحرص على تحديد أولويات العمل اليومي - تعلم مهارات جديدة لمواجهة المواقف الطارئة في العمل ، مناقشة المشكلات مع الزملاء) ومن أهم التوصيات التي جاءت بها الدراسة توفير بيئة عمل مشجعة وفتح الحوار بيـــن الضباط العاملين ، وخلق التنافس الإيجابي بينهم ، وحل مشاكلهم الشخصية ، والأخذ بمبدأ التخصص في إسناد المهام ، وتهيئة مكان العمل ، وتحقيق الراحة لهم من خلال توفير السكن والمواصلات وغرس روح العمل الجماعي بينهم ، وحثهم على مزاولة النشاطات الرياضية ، واستخدام أسلوب التحفيز المادي والمعنوي ، والاهتمام بالمبادئ والعلاقات الإنسانية والإكثار من قراءة القرآن الكريم وتعميق الوعي الديني ، كما أوصت الدراسة بتوسيع مجال الدراسة على بعض الأجهزة الأمنية الأخرى .

3- دراسة (خالد عبادة نزال عليمات 2005م)(1) بعنوان "ضغوط العمل وأثرها على أداء الحكام الإداريين في الأردن" وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من (191) حاكماً إدارياً والأداة المستخدمة في الدراسة الاستبانة وتهدف إلى قياس مدى تأثير ضغوط العمل التنظيمية في مجالات (عبء العمل ، عملية اتخاذ القرارات ، علاقات العمل ، الاستقرار الوظيفي ، بيئة العمل ، الهيكل التنظيمي) ، والضغوط الاجتماعية (الواسطة وجماعات الضغط والزيارات والاتصالات الشخصية) مؤسسات أخرى ، والمؤهل العلمي والتخصص وقـــد

خلصت الدراسة وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل التنظيمية ومستوى أداء الحكام الإداريين ، وعدم وجود علاقة ما بين ضغوط العمل .

---

[1] خالد عبادة نزال عليمات ، " ضغوط العمل وأثرها على أداء الحكام الإداريين في الأردن" دراسة ميدانية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة آل البيت ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية. الأردن ،عمان: سنة 2005م.

ومستوى أداء الحكام الإداريين في الأردن ، وإلى مدى اختلاف تأثير ضغوط العمل في مستوى أداء الحكام الإداريين في الأردن وفقاً لخصائصهم الديمغرافية (المركز الوظيفي ، والعمر وسنوات الخبرة في وزارة الداخلية ، وسنوات الخبرة في التنظيمية ومستوى أداء الحكام الإداريين في الأردن ، كما توجد علاقة سلبية بين ضغوط العمل الاجتماعية ومستوى الأداء الحكام الإداريين .وعدم وجود اختلاف في تأثير ضغوط العمل في مستوى أداء الحكام الإداريين في الأردن تعزى إلى الخصائص الديمغرافية ، في حين الاختـــلاف يعزى للمؤهل العلمي ، ومن أهم التوصيات التي جاءت بها الدراسة ضرورة معالجة كثرة الأعمال والمهمات من خلال تطوير وتبسيط الإجراءات وأساليب العمل ، وإعادة النظر بالتشريعات التي تحكم عمل الحاكم الإداري ، وتحسين سلم الرواتب والحوافز ، وإعادة النظر بأنظمة تقييم الأداء المتبعة والتخفيف من المركزية في اتخاذ القرارات ، وزيادة نسبة تفويض الصلاحيات ، وانتهاج مبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات ، والحد من الوساطات والزيارات والاتصالات الشخصية من خلال اعتماد مكاتب خدمات الجمهور في المراكز الإدارية.

4- بحث (راشد شبيب العجمي 2005م)[1] بعنوان "التأثير الوسيط لنمط - السلوك (أ) العلاقة بين ضغوط الدور والرضا الوظيفي والأداء لمدققي الحسابات في دولة الكويت" وقد أجريت الدراسة على عينة من العاملين في مكاتب المحاسبة العامة في دولة الكويت وعددهم (200) مدقق ، وأداة جمع البيانات الاستبانة ، ويتناول البحث هدفين أساسيين هما إعادة دراسة العلاقة بين ضغوط الدور وبين كل من الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي ، وكذلك لتطبيق بعض نتائج البحوث السابقة التي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية لمعرفة مدى إمكانية تعميم هذه النتائج على بيانات مختلفة خارج الولايات المتحدة ، والثاني إلى تطوير البحوث السابقة التي تناولت العلاقة بين

[1] رشد شبيب العجمي، " التأثير الوسيط لنمو السلوك (أ) على العلامة من ضغوط الدور والرضا الوظيفي والأداء لمدققي الحسابات في دولة الكويت " المجلة العربية للعلوم الإدارية ، مجلد (12) عدد (1) ، جامعة الكويت يناير. الكويت: سنة 2005م ص 9-34.

ضغوط الدور والرضا الوظيفي والأداء ، وذلك عن طريق إضافة شيء جديد لم تتطرق له هذه البحوث في السابق ، وهي محاولة لمعرفة تأثير الوسيط لنمط السلوك (أ) على العلاقة بين المتغيرات السابقة في مهنة دقيقة ومهمة وفي بيئة عربية ، وقد خلص البحث أن كلا من صراع الدور وغموض الدور يرتبطان سلباً بالأداء والرضا الوظيفي ، وأن الدور المتوقع لنمط السلوك كان غائباً ، ومن المثير للاهتمام وجود علاقة إيجابية مباشرة بين نمط السلوك (أ) وكل من الرضا الوظيفي والأداء ، وما أظهره البحث أن أصحاب نمط السلوك (أ) يميلون للتميزّ في الأداء بالإضافة إلى كونهم أكثر رضا عن وظائفهم من أصحاب نمط السلوك (ب) .

5- بحث (شعبان السيسي 2004م)[1] بعنوان "عمليات تحمل الضغوط وعلاقتها ببعض خصائص البناء النفسي للمدربين" وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة (158) مديراً فنيين وإداريين من قطاع البترول، وأستخدم الباحث عدد من المقاييس ، منها مقياس عمليات تحمل الضغوط ، ومقياس جودة الصحة النفسية ، وقياس نمط السلوك (B) ، (A) ومقياس الدوجماتية ، ومقياس نمط أسلوب حياة الفرد ، ويهدف البحث للكشف عن العلاقة بين عمليات تحمل الضغوط وبعض خصائص البناء النفسي لمديرين بين الذكور والإناث في عمليات تحمل الضغوط ، والفرق بينها في بعض خصائص البناء النفسي ، وإيجاد القيمة الذاله لبعض خصائص البناء النفسي في تشكيل عمليات تحمل الضغوط وخلص البحث توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات تحمل الضغوط وبين بعض خصائص البناء النفسي ، ويوجد فروق ذات دلالة إحصائية في عمليات تحمل الضغوط وفقاً لاختلاف الجنس (ذكور - إناث) ، وكذلك أوضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في الخصائص التالية مستوى الصحة النفسية ، نمط السلوك (B) ، (A) مركز الضبط ، نمط أسلوب حياة الفرد ، ويمكن التنبؤ بعمليات تحمل الضغوط في

---

[1] شعبان السيسي ، "عمليات تحمل الضغوط وعلاقتها ببعض خصائص البناء النفسي للمديرين" ، مجلة البحوث الإدارية ، أكاديمية السادات لعلوم الإدارية، السنة الثانية والعشرون العدد الأول ، يناير. القاهرة: سنة 2004م، ص 27.

ضوء بعض خصائص البناء النفسي ، جاء البحث ببعض التوصيات من أهمها يمكن تدريب المديرين على عمليات التحمل الأكثر إيجابية في عملية انتقاء المديرين ، ويمكن الاعتماد على بعض معايير المفاضلة ومنها خصائص البناء النفسي ، وفي أعمال الوظائف التي تتسم بمستوى عال من الضغوط يفضل أن يشغلها الذكور ، ويمكن تصميم برامج تدريبية للمديرين لتساعد الأفراد عن خصائص بناءهم النفسي .

6- دراسة (أحمد عيسى سلمان 2004)[1] بعنوان " تأثير الضغوط الوظيفية على الانتماء الوظيفي " أجريت الدراسة على عينة (390) من العاملين بمستشفيات جامعة عين شمس واعتمدت الدراسة على ثلاثة أقسام من المقاييس، الأول يتعلق بقياس الضغوط الوظيفية ومصادرها ، والثاني يتعلق بقياس الانتماء التنظيمي ، والثالث يتعلق بقياس المتغيرات الشخصية والوظيفية وتهدف التعرف على الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون والمرتبطة بالوظيفة من حيث عبء العمل وخصائص الوظيفة والتغيير في أساليب أداء الوظيفة ، الظروف المادية في مكان العمل ، ضغوط الوقت ، العلاقـات في العمل ، ضغوط الهيكل التنظيمي، والضغوط الناتجة عن أسلـوب المدير والتعرف على درجة الانتماء لدى هؤلاء العاملين ، وتحديد نوع تأثير التخصص على علاقة الضغوط الوظيفية بالانتماء التنظيمي .

والتعرف على الأهمية النسبية لمسببات الضغوط الوظيفية التي تؤثر على الانتماء التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات موضع الدراسة. وخلصت أن مستوى الضغوط الوظيفية لدى أفراد العينة يقع حول الدرجة المتوسطة للقياس درجة الانتماء التنظيمي تقع فوق متوسط المقياس وأكثر أبعاده ارتفاعاً الانتماء والأدنى فالوجداني فالمستمر ، تؤثر بعض الخصائص الشخصية والوظيفية تأثيراً جوهرياً على متغيرات البحث وعلى مستوى الضغوط الوظيفية ، بينما لا يوجد تأثير للنوع والمستوى التعليمي والمستوى الإداري ،

---

[1] أحمد عيسى سلمان ، "تأثير الضغوط الوظيفية على الانتماء التنظيمي التطبيق على مستشفيات جامعة عين شمس" ، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة عين شمس ، كلية التجارة ، قسم إدارة الأعمال ، القاهرة ، سنة 2004م.

كما تؤثر خصائص النوع ومستوى التعليم ، والتخصص الوظيفي والمستشفى تأثيراً جوهرياً على الانتماء التنظيمي ، ولا تؤثر على بقية الخصائص الأخرى تؤثر الضغوط الوظيفية تأثيراً جوهرياً عند مستوى المعنوية (0.05) علـــــى الانتماء التنظيمي ، وعلى الانتماء الوجداني ، بينما كان التأثير غير جوهري على الانتماء المستمر والأدنى ، لا يوجد تأثير جوهري لإدخال التخصصات الوظيفية كمتغيرات وسيطة على العلاقة بين الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمي باستثناء تخصص الفنيين ، لا يوجد تأثير جوهري لإدخال المستويات الإدارية كمتغيرات وسيطة على العلاقة بين الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمي ، باستثناء مستوى الوظائف النمطية ، ولا يوجد تأثير جوهري لإدخال التخصص الوظيفي والمستوى الإداري كمتغيرين وسيطين معا على العلاقة بين الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمي باستثناء تخصص الفنيين ومستوى الوظائف النمطية ، ويستثنى من ذلك أيضاً وجود تأثير جوهري لتخصيص هيئة التمريض على الانتماء التنظيمي ، وتوجد اختلافات جوهرية في الأهمية النسبية لمصادر الضغوط الوظيفية باختلاف الخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين في المستشفيات (ماعدا النوع - والمستوى التعليمي - والمستوى الإداري) وأهم التوصيات التي جاءت بها الدراسة العمل على تخفيض العمل الذي يسبب في إحداث الضغوط الوظيفية لدى الفئات العمرية الصغيرة وتدريبهم على المهارات اللازمة لتخفيض الضغوط والعمل على تحسين ظروف البيئة المادية المحيطة بمكان العمل ، والاهتمام بتوصيف الوظائف ، ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب ، العمل على إحداث الفوارق بين الوظائف من حيث أعباء العمل ، ونوعية العاملين وخاصة الرؤساء المباشرين لموضوع الضغوط الوظيفية وتخفيض مستوى الضغوط .

7- بحث (عائشة كرم الدين على ضيف ، 2004) [1]بعنوان "دراسة اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو إستراتيجيات معالجة ضغوط العمـــل بالتطبيق على

---

[1] عائشة كرم الدين على ضيف "دراسة اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استراتيجيات معالجة ضغوط العمل بالتطبيق على جامعة الأزهر" مجلة البحوث=-=- الإدارية العدد الرابع لسنة 2004م ، أكاديمية السادات. القاهرة: ص52.

جامعة الأزهــر". وقد أجــريت الدراسة علي عينة مكونة من (200) عضو هيئة تدريس بجامعة الأزهر الكليات التطبيقية والنظرية واعتمدت في جمــــع البيانات على أداة البحث الاستبانة ، ويهدف البحث إلى وضع إستراتيجية علمية وعملية لمعالجة ضغوط العمل ، ومعرفة اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في تطبيق الأساليب التي تضمنتها هذه الإستراتيجية ، ومدى تأثير التكوين العلمي لأعضاء هيئة التدريس على اتجاهاتهم نحو تطبيق أساليب معالجة ضغوط العمل .

وخلُص البحث إلى أن أعضاء هيئة التدريس في الكليات النظرية أكثر قدرة على تطبيق أساليب معالجة الضغوط الذاتية مقارنة بالعلميين ، كما ذلل على وجود فروق ذات دلالة معنوية بين أعضاء هيئة التدريس في الكليات النظرية والعلمية نحو الاستراتيجيات في مواجهة الضغوط ، وأن نتائج هذا البحث يمكن تعميمها على بعض القطاعات الأخرى ، ومن أهم التوصيات التي جاء بها البحث توعية عضو هيئة التدريس باستراتيجيات معالجة الضغوط عن طريق الندوات التثقيفية ، وعقد دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس يكلف بها أساتذة العلوم السلوكية والأساتذة والأطباء والمتخصصون في هذا المجال ، وتشجيعهم على ممارسة هواية من الهوايات المتيسر ممارستها من الناحية الوقتية والمالية.

8- دراسة (دلال محمد دياب الزعبي 2003)[1] بعنوان " ضغوط العمل وعلاقتها بالدافعية نحو العمل لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية" ، وقد أجريت الدراسة على عينة (372) رئيس قسم ، وتهدف الدراسة التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها رؤساء الأقسام بالجامعات الأردنية ، ومستوى دافعيتهم ، واختلافها باختلاف ضغوط العمل ، وخلصت الدراسة للنتائج التالية، أن مستوى ضغوط العمل لدى أفراد عينة

---

[1] دلال محمد ذياب الزعبي،" ضغوط العمل وعلاقتها بالدافعية نحو العمل لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية ورسالة دكتوراه فلسفة إدارة تربية" جامعة عمان العربية للدراسات العليا. عمان الأردن: سنة 2003م.

الدراسة متوسط ، واختلفت المصادر بالمؤسسة ، الدرجة الأولى في تشكيلها لمستوى الضغوط المتوسطة، واحتلت المصادر المتعلقة بالفرد الدرجة الثانية ، وأن مستوى دافعيتهم عال ، ويعود مصدر الدافعية لديهم إلى تحقيق الذات ، الاستقلالية ، والتقدير ، والاحترام ، والانتساب ، والأمن ، وهناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ، ومستوى الدافعية نحو العمـــل وأن طبيعة هذه العلاقة غير منتظمة ، ولا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة ومتغير الدافعية نحو العمل ، وهناك علاقة إيجابية ذات دلالة بين كل من متغير المساندة الاجتماعية والمتغير التابع الدافعية نحو العمل وعلاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين متغير ضغوط العمل والمتغير التابع الدافعية نحو العمل ، ولا يوجد علاقـــة لها دلالة إحصـــائية بين كل من متغير نوع الجامعة وسنـــوات الخبرة الإدارية والمتغير التابع الدافعية نحو العمل ، وكانت أبرز التوصيات بالنظر إلى موضوعي ضغوط العمل والدافعية نحو العمل لدى رؤساء الأقسام بشكل متكامل لما أثبتته نتائج هذه الدراسة من وجود علاقة بينهما بحيث يتم الحفاظ على مستوى ضغوط متوسطة ومستوى دافعية عالية ، التركيز على المساندة الاجتماعية لإثارة دافعية أفراد عينة الدراسة لما أثبتته نتائج هذه الدراسة من وجود علاقة إيجابية قوية بين المساندة الاجتماعية والدافعية نحو العمل ، إجراء دراسات مماثلة في موضوع ضغوط العمل وعلاقتها بالدافعية نحو العمل على مستويات وظيفية أخرى في نفس مجتمع الجامعات الأردنية ، إجراء دراسات أخرى مماثلة لهذه الدراسة تأخذ بعين الاعتبار عوامل أخرى لم تظهر في هذه الدراسة ، مثل الجنس والتخصص والرتبة العلمية والحالة الاجتماعية والاقتصادية.

9- دراسة (سعد بن معتاد عابد الروقي 2003) [1] بعنوان " الضغوط الإدارية وعلاقتها بالأداء والرضا الوظيفي " ، أجريت الدراسة على عينة مكونة من

---

[1] سعد بن معتاد عابد الروقي ،" الضغوط الإدارية وعلاقتها بالأداء والرضا الوظيفي"، دراسة مسحية على ضباط حرس الحدود لمحافظة جدة والقطاعات التابعة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية نايف العربية الأمنية ، كلية الدراسات العليا ، الرياض ، سنة 2003م.

(350) ضابطاً من حرس الحدود بمحافظة جدة والقطاعات ، التابعة لها وتهدف التعرف

على مستوى الضغوط الإدارية لدى الضباط العاملين بحرس الحدود ، وعلى مستوى أدائهم ، ومستوى الرضا الوظيفي ، واختلاف مستوى الضغوط لديهم.

وقد خلُصت الدراسة أن مستوى الضغوط لدى مجتمع الدراسة يصل إلى مستوى الوسط ، وأن كثرة الضغوط مصدرها نمط الشخصية وارتفاع مستوى أداء الضباط العاملين بحرس الحدود ، ومستوى الرضا الوظيفي يصل إلى حد النصف ، كما أتضح من الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط الإدارية وبين الأداء والرضا الوظيفي ، كما توجد علاقة ارتباط فردية بين الأداء والرضا الوظيفي ، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تحديد مستوى الضغوط .

10- دراسة (نانسي عبد الحافظ عبد الوهاب 2003) [1] بعنوان " علاقة ضغوط العمل بفاعلية الأداء الوظيفي للمرأة العاملة " ، أجريت الدراسة على عينة مكونة من (400) عضو هيئة تدريس ومعاونيهم من الإناث بجامعة القاهرة فقط ، واعتمدت الدراسة على عدد من المقاييس لمصادر ضغوط العمل منها قياس صراع الدور ، ومقياس غموض الدور ، ومقياس عبء الدور الزائد، ومقياس بيئة العمل المادية ، ومقياس توثر العلاقات في العمل ، ومقياس الضغوط الأسرية ، ومقياس فاعلية الأداء ، وتهدف دراسة التعرف على مستوى ضغوط العمل التي تواجه المرأة العاملة وطبيعة الاختلافات في الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل ، وفاعلية الأداء الوظيفي للمرأة العاملة.

كما تهدف للوصول إلى مجموعة من التوصيات التي تساعد تخفيض مستوى ضغوط العمل ، والتي تتعرض لها المرأة العاملة وتزيد من فاعليـــــة

---

[1] نانسي عبد الحافظ عبد الوهاب، " علاقة ضغوط العمل بفاعلية الأداء الوظيفي للمرأة العاملة" ، دراسة تطبيقية على كليات جامعات القاهرة الكبرى ، رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة عين شمس. القاهرة: سنة 2003م.

أدائها في العمل . وقد خلصت الدراسة أن أكثر مصادر التي تواجه المرأة العاملة هو بيئة العمل ، ويليه الضغوط الأسرية ، ثم صراع الدور ، يليه عبء الدور الزائد ، يليه تؤثر العلاقات في العمل ، وأخيراً غموض الدور .

وتوجد اختلافات جوهرية بين مصادر الضغوط وفقاً للمتغيرات التالية: (الحالة الاجتماعية - فئات العمر - المستوى الوظيفي) ، بينما لا توجد اختلافات جوهرية بين المصادر وفقاً لنوع الكلية ، وأن مستوى فاعلية الأداء الوظيفي للمرأة العاملة هو مستوى يزيد عن المستوى المتوسط ، وتوجد علاقة جوهرية بين مصادر الضغوط وفاعلية الأداء الوظيفي للمرأة العاملة ، وجاءت الدراسة بمجموعة من التوصيات والمقترحات منها تحسين بيئة العمل المادية ، وإدارة المرأة العاملة لوقتها بشكل فعال ، وزيادة المساندة الاجتماعية للمرأة العاملة من خلال الأسرة ، ووضع وصف وظيفي كامل لكل مستوى وظيفي ، ووضع نظام لتقييم فاعلية أداء المرأة العاملة ، وكل المهام ويكون بصفة دورية وإنشاء مركز لتوفير البرامج التدريبية للمرأة العاملة ، ويشمل كل الأنشطة والمهام اللازمة لأداء العمل .

11- دراسة (محمد عبد القادر أحمد 2003) [(1)] " بعنوان ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي" ، أجريت الدراسة على عينة (312) طبيب من العاملين بالقطاع الصحي الحكومي ، واعتمدت على استمارة الاستقصاء كأداة لدراسة وثم تصميمها لقياس ضغوط العمل ، والرضا الوظيفي ، ويهدف للتعرف على أنواع الضغوط التي يتعرض لها الأطباء بالقطاع الصحي الحكومي ، ودراسة تأثير هذه الضغوط على الرضا الوظيفي ، والتوصل لنتائج وتوصيات تؤدى إلى تخفيض حدة هذه الضغوط ، وقد خلصت الدراسة أنه لا توجد اختلافات جوهرية بين الأطباء بالمستشفيات الحكومية من حيـــث زيادة ضغوط العمل الناتجة عن خصائص(صراع الدور، وغموض الدور، وعبء الدور الزائد) ، ويعانى الأطباء بالمستشفيات الحكومية من ضغوط

[1] محمد عبد القادر أحمد ، "ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي" ، دراسة تطبيقية على القطاع الصحي ، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة عين شمس ، كلية التجارة قسم إدارة الأعمال ، الدراسات العليا. القاهرة: سنة 2003م .

العمل الناتجة عن عبء الدور الزائد، ولا يوجد تأثير جوهري لاختلاف الأقسام التي يعمل بها الأطباء على ضغوط العمل، ولا يوجد تأثير جوهري للعوامل الديمغرافيه من حيث السن، والنوع والحالة الاجتماعية، والمؤهل، وسنوات الخبرة ونوع الوظيفة على ضغوط العمل التي يتعرض لها الأطباء بالمستشفيات الحكومية ، ولا يوجد تأثير جوهري لعوامل البيئة الخارجية على ضغوط العمل التي يتعرض لها الأطباء بالمستشفيات الحكومية، ولا توجد علاقة جوهرية بين ضغوط العمل الذي يتعرض له الأطباء والرضا الوظيفي ، وقد جاء في الدراسة عدة توصيات منها الاهتمام بدراسة ضغوط العمل الذي يعانى منها الأطباء وخاصة صراع الدور وغموض الدور ، وضرورة وجود تخطيط فعال للموارد البشرية الطبية لتجنب الاختلال الهيكلي في عدم توزيع الأطباء جغرافيا ، تلعب الإدارة العليا دوراً هاما في تخفيف حدة الضغوط على الأطباء سواء كانت هذه الضغوط ترجع إلى العوامل الديمغرافيه أو إلى ظروف البيئة الداخلية الخاصة بالمستشفى ، ويلعب الأطباء دورا هاما في حماية أنفسهم ضد التأثيرات العكسية للضغوط .

12- دراسة (باسمة عبد الله الوطيان ، 2003)[1] بعنوان " العلاقة بين الثقافة التنظيمية وضغوط العمل على العاملين في المؤسسات المالية بدولة الكويت" ، أجريت الدراسة على عينة (521) موظف والذين يعملون بقطاع المصارف بدولة الكويت استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات ،وتهدف تحديد عناصر ومكونات ثقافة المنظمة ومدى تأثير كل منها على درجة إحساس العاملين بضغوط العمل ، ودرجة الاختلاف في إدراك عناصر المنظمة باختلاف الخصائص الديمغرافيه للعاملين ، ودرجة الاختلاف في إدراك عناصر ثقافة المنظمة باختلاف المستويات الإدارية للعاملين ، وتأثير الاختلاف في الخصائص الديمغرافية على الاختلاف في درجة الإحساس في ضغوط العمل ، والتعرف على ما إذا كانت درجة الإحساس بضغوط العمل

---

[1] باسمة عبد الله الوطيان ،" العلاقة بين الثقافة التنظيميه وضغوط العمل على العاملين في المؤسسات المالية بدولة الكويت" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة عين شمس، كلية التجارة ،قسم إدارة الأعمال. القاهرة: سنة 2003م .

يختلف باختلاف المستويات الإدارية من عدمه ، وتقديم توصيات والتي يمكن الاسترشاد بها في تخطيط سياسات المنظمة المتعلقة بتخفيض حدة شعور العاملين بضغوط العمل فضلا عن نتيجة وعيهم الإدراكي نحو ايجابيات عناصر ثقافة المنظمة وخلصت الدراسة إلى النتائج الآتية العوامل المؤثرة على مقياس ضغط العمل والثقافة التنظيمية السائدة (جماعية العمل، القدرة على التكيف، الابتكار)، وجود علاقة ارتباط طردية بين عامل تنظيم العمل والعلاقة الجيدة مع الرؤساء كأحد العوامل التي تكّون مقياس ضغوط العمل مع العوامل التي تتكون منها الثقافة التنظيمية السائدة(جماعة العمل - القدرة على التكيف - الابتكار)، وجود علاقات ارتباط عكسية بين عامل الإجهاد والإرهاق الناتج عن العمل كأحد العوامل التي يتكون منها مقياس ضغوط العمل مع العوامل التي تتكون منها الثقافة التنظيمية السائدة (جماعية العمل - القدرة على التكيف - الابتكار) ، وجود علاقات ارتباط عكسية بين عامل ضغوط العلاقات مع زملاء العمل وضغوط التعامل مع الجمهور كأحد العوامل التي يتكون منها مقياس ضغوط العمل مع العوامل التي يتكون منها الثقافة التنظيمية السائدة (جماعية العمل - القدرة على التكيف - الابتكار)، وجود علاقة ارتباط عكسية باستثناء عامل العلاقة الجيدة بين العاملين بالإدارة أو القسم ، تختلف بعض العوامل المؤثرة في مقياس ضغوط العمل والعوامل المؤثرة في الثقافة التنظيمية السائدة باختلاف المستوى الإداري للموظف، ويختلف معظم العوامل المؤثر في مقياس ضغوط العمل والعوامل المؤثرة في الثقافة التنظيمية السائدة باختلاف جنس الموظف ويختلف كثير من العوامل المؤثرة في مقياس ضغوط العمل والعوامل المؤثرة في الثقافة التنظيمية السائدة باختلاف جنسية الموظف، ولا تختلف معظم العوامل المؤثرة في مقياس ضغوط العمل جنسية الموظف، ولا تختلف معظم العوامل المؤثرة في مقياس ضغوط العمل والعوامل المؤثرة في الثقافة التنظيمية السائدة باختلاف المستوى التعليمي، وتختلف كثير من العوامل المؤثرة في مقياس ضغوط العمل والعوامل المؤثرة في الثقافة والمؤثرة في مقياس ضغوط العمل والعوامل المؤثرة في جماعية العمل

والابتكار باختلاف الدخل الشهري للموظف، تختلف كثيرا من العوامل المؤثرة في مقياس ضغوط العمل والعوامل المؤثرة في جماعية العمل باختلاف عدد سنوات الخبرة لموظف. ووضعت الدراسة عدد من التوصيات أهمها ضرورة اهتمام الإدارة بعملية الرؤية الجماعية من خلال تكوين فرق العمل لتحقيق الأهداف المشتركة وتحسين عملية الاتصالات ومهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات المناسبة، أن تتبنى الإدارة الخطوات الناجعة بدعوى للتغير، إجراء الدراسات حول الأسباب المؤدية لتدني الاستعداد اتجاه التغير والتطوير، الاهتمام بعلاقات العمل الإيجابية، ضرورة تبني الأفكار والأساليب التي ترتكز على تخفيف الإجهاد والإرهاق، الاهتمام بنشر وتشجيع ثقافة تكنولوجيا المعلومات، الاهتمام بتشجيع العاملين على عادة السلوك الإبداعي ومهارات التفكير، ضرورة إنشاء وحدة تنظيمية قسم مثلاً ويتبع الإدارة العليا لبحث الأسباب المؤدية لضغط العمل، الاهتمام بتفعيل التوصيف الوظيفي وتحديد الأدوار الاهتمام والتركيز على البرامج التدريبية، ضرورة الأهتمام بفرص عوامل الثقافة التنظيمية.

13- بحث (زياد المعشر 2003) [1] بعنوان " قياس وتحليل الولاء التنظيمي وضغوط العمل في الإدارات الحكومية في محافظات الشمال في الأردن " وأجرى البحث على عينة (930) موظف من مختلف المستويات الإدارية ، واستخدمت الأستبانة كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالبحث ، ويهدف البحث التعرف على مستوى الولاء التنظيمي ، وقياس ومقارنة مستويات صـــــــراع الـــدور وغموض الدور بين العاملين في المنظمات الحكومية في محافظات الشمال في الأردن، ومقارنة طبيعة العلاقة الارتباطية بين الولاء التنظيمي وضغوط العمل والمتغيرات الديمغرافية ، تقديم الآراء والتوصيات المناسبة التي تمكن المسئولين في الوزارات والدوائر من التعرف على مستويات الولاء

[1] زياد المعشر، " قياس وتحليل الولاء التنظيمي وضغوط العمل في الإدارات الحكومية في محافظات الشمال في الأردن"، دراسة ميدانية تحليلية ، مجلة دراسات العلوم الإدارية ،المجلد (30) العدد (1) عمان الأردن: سنة 2003م ، ص 164-181.

التنظيمي وضغوط العمل، والعمل على تطويره لما له من تأثير على التنظيم الإداري في كافة القطاعات . وخلص البحث إلى عدد من النتائج، توجد فروق ذات دلالة إحصائية لكل من متغيرات الدراسة المستقلة ، الوظيفة، العمر، والمحافظة على المتغير التابع ضغوط العمل المتعلق بصراع الدور، وبين أن فئة الموظفين ممن يشغلون وظيفة رئيس قسم، وفئة الموظفين الذين كانت أعمارهم بين (40-49) سنة يتصفون بمستوى أعلى من صراع الدور، وتوصل إلى أن هناك أثراً ذا دلالة معنوية لكل من متغير الجنس والمستوى التعليمي على متغير ضغوط العمل المتعلق بغموض الدور، وأن متوسط غموض الدور لدى الذكور أعلى منه لدى الإناث ، وأنه كلما زاد المستوى التعليمي كان غموض الدور أكثر بروزاً، وخلص البحث إلى أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لكل من المتغيرات المستقلة على متغير الولاء التنظيمي، حيث أنه كلما كانت وظيفة الفرد أقل أهمية وكان أصغر سناً وأقل مستوى تعليمياً كان تقييمه لمستوى الولاء التنظيمي أكثر إيجابية، وبين أن هناك علاقة عكسية بين كل من الولاء التنظيمي وكل من صراع الدور وغموض الدور، ومن أهم التوصيات معالجة النتائج السلبية التي ظهرت بين الولاء التنظيمي والموظفين ذوي المؤهلات التعليمية الأعلى والموظفين الذين يشغلون موقع رئيس قسم أو أكثر ، وإعطائهم مسئوليات محددة وواضحة وإعلامهم بها ، التنبيه إلى عدم السماح بقيام الموظف بالعمل خارج أوقات العمل، والعمل على تحسين المناخ التنظيمي .

ثانيا / الدراسات الأجنبية :-

نستعرض بعض الدراسات الأجنبية والتي لها علاقة بهذه الدراسة منها:

1- دراسة (Bray - Brawley - 2002)[1] على عينة تتكون من (104) لاعب كرة سلة في الفرق الأمريكية، لدراسة العلاقة بين وضع الدور وفاعلية أداء الفرد في العمل، وجاء في الدراسة أنه توجد علاقة إيجابية طردية بين

---

[1] Steven R. Bray and lowerence R Brawley " Rok efficacy role clarity and clarity and role Porfor mance effectiveness" Small group reseach Th ous and oaks v. 33 (N2,Apr 2002 - pp. 233-253.

وضوح الدور وفاعلية الفرق في العمل، وزيادة وضوحه يؤدي إلي زيادة فاعلية الأداء والعكس صحيح .

2- دراسة (Anony Mous ، 2002)[1] على عينة من العاملين في خمس شركات صناعية أوروبية لدراسة عبء العمل من خلال تقليل ساعات العمل بهذه الشركات بمعدل 36 ساعة في الأسبوع، ومدى تأثير ذلك على أداء الأفراد في عملهم، وأوضحت بأن تقليل عبء العمل أدى إلى زيادة نسبة أداء الأفراد في العمل من نسبة 18% إلي 26%، بمعنى أنه تخفيض عبء العمل له تأثير إيجابي على مستوى الأفراد.

3- دراسة (Katsuyuki ، 2000) [2] على عينة من العاملين اليابانيين وعددها (139) عامل من الجنسين الذكور والإناث ، لأجل تحديد ضغط العمل وتأثيراته علي الطبقة العاملة ما بين الذكور والإناث اليابانيين دوي الياقات الزرقاء ، واتضح من هذه الدراسة أن الإناث واللاتي لهن خبرة قد وقعت لهم إصابات في العمل بسبب ضغوط العمل التي تعرضن لها بسبب المتطلبات الزائدة والمتكررة ، والأمر شائع كذلك بين الذكور ، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة جوهرية في الأداء الوظيفي بين الذكور والإناث بين العاملين اليابانيين .

4- بحث (Klein Verbek ، 1999) [3] على عينة من مندوبي المبيعات في ألمانيا ، ويهدف البحث لتوضيح طبيعة العلاقة بين نظام المعلومات الأوتوماتكية (كمصدر للضغوط الناتجة عن نظم الاتصالات والمعلومات) ، ومستوى الأداء الوظيفي للأفراد ومن خلاله توصل بوجود علاقة غير جوهرية وعكسية (سلبية) بين نظام المعلومات الأوتوماتيكية ومستوى الأداء الوظيفي للعينة محل البحث .

---

[1] A nony mous "the cost of work stress" Business Europe New york , V. 42 (N.13,Jun 26/2002) PP. 1.2

[2] Katsuyuki murata et all , Does Job stress a ffect in jory Due to laber accident in Japanes and femle blue – coller workers ? Industriai health 2000,38 pp. 246-251.

[3] formance , and Job attitudes in sales people " Journal of applied psycloy Washington V. 84 (N6 dec 1999) PP. 911-924 [3]

5- دراسة (Mario et all ، 1995)[1] على عينة من المدراء عددها (292) مدير من الذكور والإناث لتوضيح علاقة ضغط العمل في الأنظمة التقليدية للإدارة ، ومتغيرات التكنولوجيا ،وسبل الوقائية منه ، وأوضحت أنه توجد علاقة بين ضغط العمل في الأنظمة التقليدية للإدارة والتغيرات التكنولوجية ولتقليل من مستوى الضغوط تدريب البدن والفكر والاعتناء بالصحة العامة والعوامل النفسية .

ثالثا/ تعليق علي الدراسات السابقة :-

من خلال ما تم استعراضه من دراسات سابقة وبحوث التي تناولت موضوع ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي **يمكن تصنيف هذه الدراسات إلى الآتي :-**

1- تناولت بعض هذه الدراسات دراسة وتحليل أسباب ومصادر الضغوط العمل وعلاقتها بالخصائص الديمغرافية للفرد.

2- أشتملت هذه الدراسات دراسة العلاقة بين ضغوط العمل والآثار الناتجة عنها (صحة الفرد- القلق النفسي - الاحتراق النفسي - الولاء التنظيمي - الرضا الوظيفي - الأداء الوظيفي ، ... وغيرها) .

3- تنوعت هذه الدراسات بدراسة ضغوط العمل وعلاقتها ببعض الآثار الناتجة عنها لدى الذكور والإناث ولدى العاملين بمختلف وظائفهم(العاملين بالمستشفيات - المصانع - التدريس- المصارف - وظائف الشرطة) .

مما سبق يتضح أنه يوجد اختلاف بين هذه الدراسات فيما يلي :

- اختلفت الدراسات في عدد ونوعية مصادر الضغوط التي تناولتها.
- تباينت الدراسات في عدد وتنوع الخصائص الديمغرافية التي تناولتها .
- تنوعت الدراسات في نوعية الوظائف والمنظمات محل الدراسة .
- تباين الدراسات في عدد ونوعية الآثار الناتجة عن الضغوط .

[1] David Klein and willem verbeke , Automomic Feed back in stressful environments : How do individual differences in autonomatic feed back redate. To burn out "Tob" per

ويرى الباحث أن هناك تشابه كبير بين هذه الدراسة والدراسات السابقة ، على الرغم من اختلافها في المنحى التي اتجهت إليه هذه الدراسة ، حيث تناولت أكثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالمؤسسات الأمنية العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة في ليبيا (شعبية طرابلس وبنغازي) باعتبارهما من أكبر المدن الليبية .

وما ميّز هذه الدراسة عن سابقاتها أنها تناولت أثر ضغوط العمل على الأداء وسبل مواجهتها في القطاع الأمني وتعتبر حسب علم الباحث أول دراسة عملت في ليبيا للقطاع الأمني وخاصة العاملين بالتحقيق .

واختلفت هذه الدراسة من حيث الموضوعات، وقد اتفقت مع دراسة قـــام بها (خالد علميات 2005) ، حيث تناولت هذه الدراسات ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي.

10- مفاهيم ومصطلحات البحث :-

أ- ضغوط العمل :-

تناولت العديد من الدراسات والبحوث والتقارير مفهوم ضغوط العمل إلا أنه لا يوجد اتفاق بين الباحثين حول تعريف موحد لضغوط العمل يأخذ رأي الأغلبية إذا لم نقل كل الباحثين في هذا الميدان[1].

قد جاء في معجم مصطلحات علم النفس الصناعي والتنظيمي والإداري لمعنى الضغوط (الإجهاد) " على أنه استجابة كيفية للخصائص الفرديـــــــة أو العمليات النفسية الناتجة عن أي فعل أو موقف أو حدث خارجي الذي يحدد متطلبات طبيعية ونفسية معينة على الفرد ، وهذه الخصائص قد تشمل متغيرات كالعمر والحالة الاجتماعية والصحة والوراثة وما إلى ذلك، ويعني أيضاً ضغوط العمل (الإجهاد) مجموعة من المتغيرات الفسيولوجية والنفسية في الفرد استجابة لتغيرات البيئة " ([2]).

---

[1] عماد الطيب كشرود ، علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث المجلد الثاني ، جامعة قاريونس. ، بنغازي: سنة 1995 ، ص 302 .

[2] عماد الطيب كشرود ، معجم مصطلحات علم النفس الصناعي والتنظيمي والإدارة ، جامعة قاريونس. بنغازي: سنة 1994م، ص 328 .

كما عرفه جيرمي ستر نكال (Germy Stranks) ضغوط العمل على أنه " رد فعل الجسم نتيجة تحمل القلق ، وهو رد غير محدد لمتطلبات غير عادية يخل بتوازن الجسم " [1] ، كما عرفه الدكتور/ جمعة سيد يوسف " باعتبارها الأحداث التي تتحدى الفرد وتطلب التكيف الفسيولوجي أو المعرفي أو السلوكي " [2] ، وعرفه الدكتور/ محسن أحمد الحضيري بأنها " كل تأثير مادي أو نفسي أو معنوي ، يأخذ أشكالاً مؤثرة على السلوك متخذ القرار ويعيق توازنه النفسي والعاطفي ، يؤدي إلى توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ قرار بشكل جيد ، أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية والتنفيذية التي تواجه متخذ القـــرار في المنشأة " [3] ، وعرفه الدكتور/ محسن علي الكتبي " بأنها مجموعة من المتغيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي تنتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في السلوك الأفراد في العمل أو حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط " [4] .

كما عرفت الضغوط في المجال العمل الشرطي بأنها " تلك الضغوط التي ينتج عن تفاعل رجل الأمن مع البيئة المحيطة به عامتها المجرميـــــــن والضحايا ، والنظم القضائية والإدارية وغيرها " [5] .

وعليه فأن التعريف الإجرائي للدراسة نعني به مدى تأثير استجابة أفراد مجتمع البحث من العاملين من أعضاء الشرطة في وحدات التحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة لشعبيتي طرابلس وبنغازي لضغوط العمل ، والتغيرات (الداخلية - الخارجية) التي تنشأ عنه استجابة لهذا التفاعل وأثرها على مستوى أدائهم .

[1] Geremy Stranks, stress at work London Elsevier Britsh (2005) , p.20.

[2] جمعة سيد يوسف ، أدارة ضغوط العمل ، اتيرال للنشر والتوزيع. القاهرة: سنة 2004م ، ص17

[3] محسن أحمد الحضيري ، مراجع سابق ص12.

[4] محسن على الكتبي، السلوك التنظيمي ، جامعة قناة السويس. القاهرة: سنة 2005ف ، ص213.

5 مشيل باتن، نحو تحقيق ضغوط في المجال الشرط "ترجمة" أشرف السيد عود، مجلة الأمن العدد (16) لقاهرة: سنة 1987ف ، ص 213 .

ب- تقييم الأداء :-

جاء في معجم مصطلحات علم النفس الصناعي والإداري مفهوم لتقييم الأداء " على أنه الطريقة أو العملية التي تستخدمها المنظمة لمعرفة أي الأفراد أنجز في العمل وفقاً لما ينبغي أن يؤدي، ويترتب على هذا التقييم وصف الفرد لمستوى كفاءته أو جدارته واستحقاقه شيء معين ، أي أنه يقيس عمل الفرد على أساس مقارنة مستوى الأداء الفعلي بأداء قياس أو محدد كهدف ، والغرض من ذلك هو معرفة مدى صلاحية ومستوى كفاءته في القيام بالأعباء الوظيفية الحالية وإمكانية تعيينه في وظائف أخرى ذات مستوى أعلى في نفس المسار الوظيفي الذي يعمل فيه وذلك عن طريق إخضاعه لدورات تدريبية في الجوانب التي يحتاج فيها إلى تدريب ، لغــــرض تحسين الإدارة " (1) ، وعرفه الدكتور/ منصور أحمد منصور بأنه " الحصــول على حقائق وبيانات محددة عن أداء العامل لعمله بحيث أنها تساعد على تحليل وفهم وتقدير لمستوى الأداء المنفذ وإعطائه قيمة معينة مقارنة مع ما هو مطلوب تنفيذه" (2)، كما عرفه الدكتور/ نعمة شلبيه الكعبي"على أنــه العملية التي يتم بموجبها قياس أداء الأفراد العاملين طبقاً لمهام وواجبات الوظيفية في ضوء الإنجـــاز الفعلي للفرد وسلوكه وأدائه " (3) وعليه فأن التعريف الإجرائي الخاص بهذا البحث ، يعني " تقييم أداء العاملين من أعضاء الشرطة بوحدات التحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة لمعرفة مدى تأثير ضغوط العمل على مستوى أدائهم ".

ج/التعريفات الإجرائية لمصادر ضغوط العمل:

---

[1] عماد الطيب كشرود ، معجم مصطلحات علم النفس ، مرجع سابق ، ص 264 .

[2] منصور أحمد منصور ، سيكولوجية المهن (دراسة علمية وتطبيقية للمهن وآثرها في الفرد والمجتمع، دار النهضة العربية ، القاهرة: سنة 1962م ، ص 320 .

[3] نعمة شلبية الكعبي ، مؤيد عيد سعيد ، إدارة الأفراد (مدخل تطبيقي) مطبعة العمال المركزية. بغداد: سنة 1990م، ص 217

1/ عبء الدور: عندما لا يستطيع الفرد القيام بمهام بتطلب انجازها وقت محدد وماهرات عالية.

2/ غموض الدور: عندما لا يتمكن الفرد من الحصول على معلومات تمكنه من أداء دوره داخل.

3/ صراع الدور: عندما يطلب من الفرد القيام بعملين متعارضين داخل المنظمة.

4/ ضعف اتخاذ القرارات: عندما لا يشارك الفرد في صناعة واتخاذ القرار داخل المنظمة.

5/ علاقات العمل: هي نوع من الرابطة التى تربط بين وحدتين أو فردين داخل المجتمع.

6/ بيئة العمل: الظروف الإدارية التى تساعد الفرد على اداء العمل.

7/ الواجبات المنوطة بشخص ما: ويحاسب عليها عند عدم القيام بها.

8/ العوامل الاجتماعية: هي القيم والعادات والتقاليد والأعراف التى تؤثر بدورها في أداء الفرد.

د/ اللجنة الشعبية العامة:

هي أعلى سلطة تنفيذية في النظام الإداري في ليبيا وتتولى وضع الخطط وتختص برسم السياسات العامة للدولة الليبية.

هـ/ اللجنة الشعبية العامة للأمن العام:

هي لجنة نوعية تتولى إدارة وتسيير قطاع الأمن العام في ليبيا، وتختص برسم السياسات ووضع الاستراتيجيات بقطاع الأمن العام.

و - قطاع الأمن العام :-

وهو أحد القطاعات الخدمية الذي يسند له مسؤولية حماية أمن الوطن والمواطن.

ل - أعضاء هيئة الشرطة :-

وهم العاملون بقطاع الأمن العام من أعضاء الشرطة، والخاضعون لتطبيق إحكام القانون رقم(10) لسنة 1992ف بشان الأمن والشرطة.

ح - المستويات الوظيفية لأعضاء الشرطة :-

ويقصد بهم (رئيس جهاز - رئيس مصلحة - مدير إدارة- رئيس مكتب - رئيس قسم - رئيس مركز- رئيس نقطة - رئيس وحدة).

خ- الرتب النظامية لأعضاء هيئة الشرطة : -

الضباط(عميد – عقيد- رائد- نقيب- م.أول- ملازم) ، ضباط الصف (نائب ضابط – مساعد ضابط أول - مساعد ضابط- رئيس عرفاء أول- رئيس عرفاء- عريف ونائب عريف وشرطي).

11 – الإطار العام للبحث :-

– الفصل الأول/ مفهوم وأسباب ضغوط العمل وأثرها على الأداء .

- المبحث الأول/ مفهوم ضغوط العمل وأسبابها .
- المبحث الثاني/ أثر ضغوط العمل على الأداء.

– الفصل الثاني/ اختلاف مستوى ضغوط العمل والسياسات المتبعة لمواجهتها.

- المبحث الأول/ اختلاف ضغوط العمل باختلاف الخصائص الشخصية والوظائف.

- المبحث الثاني/ السياسات المتبعة لمواجهة ضغوط العمل.

– الفصل الثالث/ النظام الإداري لقطاع الأمن العام بشعبيتي /طرابلس وبنغازي ومستوى ضغوط العمل بهما والإستراتيجية المتبعة لمواجهته.

- المبحث الأول/ النظام الإداري والوظيفي بشعبيتي طرابلس وبنغازي.
- المبحث الثاني/ مستوى ضغوط العمل والإستراتيجية المتبعة لمواجهته بالمؤسسات الأمنية.

– الفصل الرابع / الدراسة الميدانية .

- المبحث الأول/ إجراءات البحث:
  1. أهداف البحث .
  2. حدود الدراسة .
  3. مجتمع وعينة البحث.
  4. أداة البحث واختيارها.
- المبحث الثاني/
  – أولاً: تحليل البيانات واختبار فروض البحث.
  – ثانياً: الخاتمة
    1. نتائج البحث.
    2. توصيات البحث.
    3. مقترحات البحث.
  – ثالثاً : المصادر والمراجع.
  – رابعاً : الملاحق.

الفصل الأول

مفهوم وأسباب ضغوط العمل وأثرها على الأداء

1 – مقدمة :-

أصبح العالم يعاني من ارتفاع نسبة الأفراد الذين يعانون من ضغط العمل ، بسبب تعدد المثيرات سواءً منها المادية أو النفسية مما جعل الأفراد في العصر الحديث يتأثرون وبشكل كبير بهذه المثيرات وأصبحت مسيطرة عليهم وتحاصرهم من كل مكان في منازلهم أو حياتهم العامة ، بل انتقلت معهم إلى بيئة أعمالهم ، ويظهر واضحا عند حدوث الضغوط الإنسانية التي تجعل الأفراد قلقين وسهلي الاستثارة ، الأمر الذي ينعكس على صحتهم النفسية والجسدية .

إن الضغوط كظاهرة نفسية أخذت في الازدياد في العصر الحديث بين الأفراد العاملين ، حيث أنهم يقضون بين ثمانية وعشرة ساعات في أعمالهم يوميا ، بمعنى أن معظم أوقاتهم مستيقظون يمضونه في العمل ، بل أن العمل لا ينتهي عند نهاية الدوام الرسمي ، بل يحملون همومه إلى المنازل لأن السلوك الوظيفي جزء من سلوكهم العام نظرا لتفشى هذه الظاهرة وارتفاع حجمها، فقد أصبح الموضوع أحد مجالات الاهتمام بين العديد من رجال الفكر الإداري والتنظيمي ، ولكن يلاحظ على الكتابات في هذا المجال مازالت معظمها على مستوى التحليل النظري، ولم تنل الدراسات التطبيقية إلا نصيباً محدداً من الاهتمام ، ويمكن إرجاع ذلك إلى سببين رئيسين هما[1] ‘ تنوع العوامل المسببة للضغوط وتداخلها مما يثير مشكلة فصل كل منها لدراسة تأثيرها ، والثاني عدم اتفاق الباحثين على مفهوم محدد دقيق لضغوط العمل مما يدفع الباحث إما أن يبتعد عنه كلية أو يحاول تبني المفهوم الذي يتفق مع قناعته الشخصية .

---

[1] محمود سليمان العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال دار وائل للنشر ، ط 3. عمان الأردن: سنة 2005م ، ص 159.

2- التطور التاريخي لظهور ضغوط العمل :-

مع أن ضغوط العمل بصفة عامة يعتبر قديم قِدم الإنسان نفسه ، فإن الاهتمام به كموضوع للدراسة يعد حديثا نسبيا ، فعلى الرغم من جهود بعض علماء المسلمين بهذا الموضوع مثل الغزالي وابن سينا اللذان تعرضا في كتاباتهما لبعض الاضطرابات النفسية والهم والكدر والحزن فإنهما لم يتعرضا له بالصورة التي يدرس ويبحث فيها في العصر الحديث . وكذلك بالنسبة للغرب فلقد أشـــار(جرمان -1981)[11] ، في حديثـــة عن الضغوط إلى أن كُتاب أوروبا لم يشيروا إلى هذا المصطلح إلا في القرن الرابع عشر حيث ظهر عندما وصفه أحد الأشخاص في ذلك العصر بأنه تحت الضغوط الشديدة مما ترتب عليه بطء نمو أوجه الصلاح لديه ، كما أشاروا إلى أن شخصا أخر كان يعاني الآلام والأمراض التي جعلته تحت وطأة ضغوط العمل ، كما تحدث العدد الصادر من مجلة (Bristh Fornigty review 1983) عن تلك الفترة التي ظهر فيها العدد ، بأن هذا العصر هو عصر الضغوط أما في العصر الحديث فإن(Cannon 1932) [2] من أول الباحثين الذين اهتموا بدراسة ضغوط العمل ، حيث جاء في دراسة له بأن الضغوط عندما تكون بصورة دائمة أو لمدة طويلة تترك أثاراً قاسية على الفرد ، تؤدى في النهاية إلى إضراب نظامه البيولوجي، أما (كوليمان 1988)[3] فقد أشار بأن الاهتمام بالضغوط في المجال الصناعي قد ظهر في سنة 1956، حيث حدث إلى أحد عمال التشغيل ويدعى جيمس كارتر إلى انهيار عصبي أثناء العمل ، فيما أعاقه عن مواصلة العمل ، حيث رفع دعوى على الشركة حيث ادعى أن الضغوط الناجمة عن الوظيفة أسهمت في تدهور حالته الصحية، وقد كسب هذه القضية ، ومنذ ذلك التاريخ بدأ الاهتمام في الولايات المتحدة الأمريكيـــــة

[1] EM. Gherman. "stress and Bottom line to personal well-being and corporate health ", New York: N.Y. Amacom 1981 P.3.

[2] S.E Hobfoll"Conservation of resoures: Anew attempt to Conceptualizing Stress" Mercian Psychologists 4(2).1989.PP.513-524

[3] اندروي سير لاجي ودالاس ، ترجمة جعفر أبوالقاسم ، السلوك التنظيمي والأداء ، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة . الرياض: سنة 1991م ، ص181[3].

بموضوع العلاقة بين الضغوط والعمل ، ولكن بقية المديرين لم يدركوا بشكل سريع أهمية هذه العلاقة ، حيث اعتبروا الارتباط بين الضغوط والعمل من الموضوعات القليلة الأهمية نسبياً في مجال العلاقات الإدارية والصناعية .

لكن كل الدراسات في العصر الحديث تظهر بأنه بدأ الاهتمام بموضوع ضغوط العمل من الدراسات التي قام بها (هانز سلي) [1] والذي ركز في دراساته حول المصطلحات الفسيولوجية المرتبطة بردود أفعال الجسم تجاه الضغوط ، وكان لنتائج هذه الدراسات التأثير الكبير في مخرجات دراسات الضغوط بصفة عامة وضغوط العمل بصفة خاصة ولقد ظهر موضوع الضغوط بشكل واضح بعد الدراسة التي أجراها كل من (رولف وكومن ، وسنوك) [2] ، وكان لهذه الدراسة أثر على كيفية التعامل مع الضغوط ، حيث ركزت على أسباب الضغوط والنتائج المترتبة عنها ، والعوامل التي تساعد على حدوثها ، والتي تقع بين الأسباب والنتائج.وبدأ الاهتمام يتزايد لدراسة ضغوط العمل وبلغ ذروته التي قام بـــها كل من (جولدبير وشلوسوبر ويزفينز 1982)[3] ، في الكتاب الذي أصدروه بعنوان (مرجع الضغوط الأكلنيكية والنظرية) ، لقد استمرت الجهود في محاولة منهم للسيطرة على هذه الظاهرة ووقف التهديدات الناجمة عنها للفرد والمنظمة .

أما في الوطن العربي ، فإن موضوع الاهتمام بها يعد حديثا نسبياً ، ولقد تمت الإشارة إلى هذا الموضوع في كتب علم النفس والسلوك بشكل عام ، وتم لها العمل تحت مسميات مختلفة منها ضغوط العمل[4] .

---

1 عبد الرحمن سليمان الطريري ، الضغط النفسي مفهوم تشخيصه ، طرق علاجه مقاومته مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة . الرياض : سنة 1994 ف ، ص 18.

2 هلال بن محمد العسكر، " الموظف وإرهاق العمل" ، الديوان العام للخدمة المدنية، مجلة الخدمة المدنية العدد (125) . الرياض: سنة 1410 هجري ، ص 13.

3 سمير أحمد عسكر ، متغيرات ضغط العمل (دراسة نظرية وتطبيقية) على قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة ، معهد الإدارة العامة ، مجلة الإدارة العامة العدد (60) . الرياض: سنة 1988م ، ص 667.

4 الحظيري ، مرجع سابق ، ص 1.

والضغوط الإدارية[1] ، التوتر التنظيمي ، والإجهاد في العمل ، وإرهاق العمل والضغوط الوظيفية رغم الجهود المبذولة من الباحثين العرب ، إلا أن هذه الدراسات والأبحاث لا تزال محدودة جداً، وهذا في ذاته يعتبر مبرراً كافياً للدارس والباحث العربي لأن يقدم المزيد من العمل العلمي ونحاول في هذه الصفحات إلقاء الضوء على مفهوم الضغوط، ونماذج دراسة الضغوط وأنواعها ومصادرها وأسبابها ، والآثار الناتجة عند التعرض لها ، وتأثيرها على مستوى الأداء .

وقد خصصنا هذا الفصل لتناوله من خلال المباحث التالية :-

- **المبحث الأول : مفهوم ضغوط العمل وأسبابها .**
- **المبحث الثاني : أثر ضغوط العمل على الأداء .**

المبحث الأول :

مفهوم ضغوط العمل وأسبابها .

أولاً / مفهوم ضغوط العمل :-

يؤكد علم النفس الصناعي التنظيمي على أن الضغوط هي مفاهيم مستمده أساساً من علم الفيزياء وتعني المضاعفات التي تؤثر على حركة ضغط الدم في الجسد ، أما في علم النفس فإنها تعنى المطالب التي تجعل الفرد يتكيف ويتعاون كي يتلاءم مع ما حوله، وتتمثل في القلق والإحباط والصراع وعدم الارتياح ، والشعور بالألم ولا شك أنها تقود إلى العديد من المشكلات الجسدية والنفسية التي تجعل الفرد غير قادر على العطاء والإنتاجية ، وخصوصاً في مجال العمل .

بهذا فإن الضغوط تعنى القوة الداخلية والخارجية التي تواجه الإنسان وتحدث عندها أنواعاً مختلفة من ردود الفعل الجسمية والنفسية ، وبصورة أخرى هناك خصائص معينة في البيئة المحيطة بالفرد تملي عليه مطالب أو تكييفات ، وفى محاولة الفرد للتعايش مع هذه الخصائص والتكيف معها

---

1 مؤيد سليمان السالم ، "التوتر التنظيمي ، مفاهيمه وأسبابه وإستراتيجية إدارته" ، مجلة الإدارة العامة ، العدد (68) ، معهد الإدارة. الرياض: سنة 1411هـ ، ص 79-95.

والاستجابة لمطالبها ببذل مجهود عضلي وذهني ونفسي ويشير مصطلح الضغوط إلى المثير الخارجي أو الاستجابة أو كليهما ، ويطلق الأول مصطلح الضغوط ، وعلى الثاني الاستجابة للضغوط ، لذلك فإن أهم مشكلات التي يواجهها المهتمون بموضوع الضغوط بصورة عامة وضغوط العمل بصورة خاصة، هي التوصل إلى تعريف متفق عليه بمعنى الضغوط .

ويعرف اندرودي سير لاجى مارك جي ودالاس ، الضغط بأنـــه [1] " تجربـــة ذاتية تحدث اختلالاً نفسيا أو عضوياً لدى الفرد وينتج عنه عوامل في البيئـــة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه " ، حيث وضح لنا هذا التعريـــف ثلاثـــة مكونات رئيسية للضغوط في المنظمات هي المثيـــر والاســـتجابة والتفاعـــل، وعرفه سيلي[2] بأنه " استجابة غير محدده لأي مطلب خارجي "، وذكر كـــوبر ومارشال [3] في تعريفها للضغط الوظيفي بأنه " العوامل أو المصادر البيئيـــة السلبية مثل صراع الدور، وغموض الدور وعبء العمل والتي ترتبط بوظيفة معينه " ، ورجحه بعض الباحثين لعدم التوافق بين الفـــرد والبيئـــة، وعرفـــه جرفش[4] بأنه "التفاعل الذي يحدث بين الأفراد وبين خصائص البيئـــة التـــي يعملون بها والتي تشمل على نواحي معينه تسبب اضطرابا لهم، ويضيف إلى ذلك أن الضغوط تظهر في بيئة العمل حيثما يشعر الأفراد بقصور في قدراتهم على إنجاز الأعمال التي تفرضها عليهم أعمالهم ، كمـــا عـــرفه فريـــق مـــن الباحثين (كوباشا وبيتير 1979 وكمبري ومنبديدنو)[5] الضغوط علـــى أنهـــا ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد أو في الحالة النفسية والجسمانية ، والتي تحدث نتيجة لتعرضهم لمجموعة من المثيرات الموجودة في بيئة العمل التي يعملون بها وعرفته سارا زيف جريز[6] في كتابها إدارة الضغوط من من

---

[1] اندرودي سير لاجي ومارك جي ودالاس ، مرجع سابق ، ص 180.

[2] Hans selye."The stress of life" , (New york,Mc Graw. Hill Book Co , 1956 P.P 5-6 .

[3] C.L Cooper and J.Marshell Relating TQ Covonary/ heart Disease and Mental Health " Journal of review of Literature "Occupational Psychology,(vol 49,1976) ,P.P/ h -28.

gregory mooreaf and ricky w. griffin, 'oranigafonal behauior managina people and organigatio lnow .[4]

[5] - jersey houghton miffin company boston toronto thirdedictiom (1992) p 454 .

[6] سارازيف جريز ، إدارة الضغوط من أجل النجاح ، سلسلة العمل بذكاء مترجم عن مكتبة جرير ، ط 2 ، مكتبة جرير .الرياض: ، سنة 2005م، ص 4.

أجل للنجاح على أنه "حالة من انعدام التوازن بين المطالب الداخلية والخارجية على حد سواء والقدرة على إشباع هذه المطالب ، ويتحقق بصورة حادة حين يكون هناك توقع بأن نتائج أحد المطالب ستكون مختلفة تماما على نتائج عدم إشباعه' وعرفه (أدومنيك ، د.سي ميشيل هيني)[1] " بأن الضغط استجابة من العقل والجسد إلى مواقف حقيقية أو خيالية". كما يرى أبراهام [2] عند تعريفه لضغط العمل، والذي يرجعه إلى بيئة الوظيفة ، حيث أكد بأن الضغط الوظيفي هو من خصائص بيئة الوظيفة التي تضع طلبات تزيد على أو ترهق موارد وقدرات الفرد اللازمة لتحقيق هذه الطلبات ، ومن زاوية أخرى تهدد تحقيق حاجات الفرد. " ، وعرفها أخيراً (جيرمي ستيرنكال G.strankl) [3] " أنه رد فعل الجسم نتيجة تحمل القلق ، وهو رد غير محدد لمتطلبات غير عادية تخل بتوازن الجسم" .

أما بالنسبة للباحثين العرب الذين اهتموا بمفهوم الضغوط بصفة عامة والضغوط المهنية بصورة خاصة ، ويرجع سبب الاهتمام بهذا المجال العلمي إلى أهمية وحيوية دور العنصر البشري في تحقيق أهداف المنظمات على اختلاف أنواعها، لهذا فقد عرفه الدكتور.عبد الرحمن هيجان[4] بأنه "تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل فيها

أما بالنسبة للدكتور. على عسكر[5] عند دراسته لضغوط المهنية للدلالة على حالتين مختلفتين ففي الأولى: تُشير إلى ظروف العمل المادية والاجتماعية التي تحيط بالفرد في مكان عمله ، والتي تسبب له نوع من الضيق والتوتر ، أما الحالة الثانية: فإنها تشير إلى الشعور غير السار الذي ينتاب الفرد بسبب

[1] أدومينيك ، سي ميشيل هيني ، الدليل العلمي لإدارة ضغوط الحياة مترجم عن مكتبة جرير. المملكة العربية السعودية. الرياض: سنة 2005م ، ص 4.

[2] David J Abramis" Relationship of Job Performance Linear or inverted. U2" Psychological Reports, vol 75, 1994, p.p. 547-558.

[3] G. Strankl, cit p. 20.

[4] عبد الرحمن محمد هيجان ، ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الادارة العامة. الرياض: سنة 1419هـ، ص3.

[5] علي عسكر، ضغوط الحياة واساليب مواجهتها، ط2، دار الكتاب الحديث. القاهرة: سنة 2000م، ص71

هذه العوامل ، وعرف الدكتور.عمرو عواد [1] الضغوط علـــى أنهـــا " تلـــك المثيرات البيئية والوظيفية والفردية والتي تضغط على الفـــرد، وتجعـــل مـــن الصعب التكيف مع المواقف، ثم تحول دون أدائه لعمله بفاعلية ، وتجعله غير راضى عن وظيفته " .

وقد عرفه الدكتور محمد صالح الحفناوي[2] ، بأنه "مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل ، أو في حالتهم النفسية أو الجسمية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم والتي تحوي الضغوط " وعرفه الدكتور.أحمد ماهر[3] " وهو عدم التوافق بين متطلبـــات الحياة، وبين الموارد والإمكانيات المتاحـــة ، فهي ذلك الميزان الذي يعكس رؤيتنا لمتطلبات الحياة وكيفية السعي لتحقيقها".

أما الدكتور جمعة سيد يوسف[4] ، فقد فرق بين الضغوط مع بعض المفاهيم الأخرى مثل القلق والتوتر اللذان أثرا على مفهوم الضغوط بصفة عامة ، والضغوط المهنية بصفة خاصة ، ويرجع ذلك الاهتمام بهذا المجال العلمي إلى أهمية وحيوية دور العنصر البشري في تحقيق فاعلية الأداء .

وكما أنها ليست بالضرورة أن تكون سلبية أو سيئة، وأن الضغوط المعتدلة لها دور مهم في تنشيط الفرد واستثارة دافعيته للإنجاز، ولذلك فإن انخفاض الضغوط أو ارتفاعها عن الحدود المثلى لـــه أضرار مؤكدة على الفرد .

كما عرفها الدكتور أحمد جاد عبد الوهاب [5] بأنها "هي الظروف التي تتسم بالشدة تواجه الإنسان فتفقد توازنه وتجبره على الانحراف عن سلوكـــــه

---

[1] عمرو أحمد عواد ، علاقة الضغط الوظيفي على كل من الأداء الوظيفي والرضاء الوظيفي" بالتطبيق على بنك التنمية الصناعية المصري ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة جامعة عين شمس .3 القاهرة: سنة 1997م ، ص 25.

[2] محمد صالح الحفناوي وآخرون ، أساسيات السلوك الوظيفي ، الإسكندرية ، الدار الجامعية ، سنة 2005م ، ص 110.

[3] أحمد ماهر ، كيفية التعامل وإدارة ضغوط العمل ، الدار الجامعية . الإسكندرية: سنة 2005م ،ص 10 .

[4] جمعة سيد يوسف ، مرجع سابق ، ص 14 .

[5] أحمد جاد عبد الوهاب ، "السلوك التنظيمي ، مكتبة الإشعاع للطباعة والنشر. القاهرة: (ب.ت) ، ص 86.

المعتاد" ويعرفها كل من الدكتور سلامة محمد إبراهيم، والدكتورة ليلى محمد صلاح مازن[1] بأنها "مجموعة من المطالب تفرض على الفرد من بيئته الخارجية المحيطة به وما بها من مثيرات مادية أو سيكولوجية ومجموعة أخرى من المحاولات من جانب الفرد لكي يتكيف مع هذه البيئة ويحقق هذه المطالب" .

وقد عرفها الدكتور/عماد الطيب كشرود [2] "على أنه استجابة تكييفه للخصائص الفردية أو العمليات النفسية الناتجة عن أي فعل أو موقف أو حدث خارجي الذي يحدد متطلبات طبيعية ونفسية معينة على الفرد ، كما يعرفها أيضاً "بأنها مجموعة من المتغيرات الفسيولوجية والنفسية تحدث للفرد استجابة لتغيرات البيئية" ، وجاء في تعريف للدكتور محسن أحمد الحضيري [3] بأنها" كل تأثير مادي أو نفسي أو معنوي يأخذ أشكالاً مؤثرة على سلوك متخذ القرار ويعيق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي إلى توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ قرار بشكل جيد، أو القيام بسلوك يتخذ الرشد تجاه المواقف الإدارية والتنفيذية التي تواجه متخذ القرار في المنشأة .

وعرفه الدكتور محسن الكتبي [4] بأنه" مجموعة من المتغيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي تنتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفــراد في العــمل أو حالتهم النفسية والجسمانية ، أو في أدائهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط "كما عرفت الضغوط في المجال الشرطي[5] بأنها " تلك الضغوط التي ينتج عن تفاعل رجل الأمن مع البيئة المحيطة به عامتها المجرمين والضحايا، والمنظمة والعصابات الإجرامية وغيرها.

من خلال التعاريف التي ذكرت لضغوط العمل يمكن ملاحظة ما يلي:-

---

[1] سلامة محمد إبراهيم ، ليلى محمد صلاح مازن ، العلوم السلوكية ، مطابع الدار الهندسية . القاهرة: (ب.ت) ، ص 193.
[2] كشرود ، معجم علم النفس الصناعي التنظيمي ، مرجع سابق ، ص 328.
[3] الحضيري ، مرجع سابق ، ص 30.
[4] الكتبي ، مرجع سابق ، ص 150.
[5] ميشيل ماتن ترجمة ، أشرف السيد ، مرجع سابق ، ص 139.

1- أن بعض الباحثين ركزوا على البيئة الخارجية للفرد باعتبارها المصدر الرئيسي للضغوط ، في حين نظر الآخرين لمقدار الضغوط التي يشعر بها الفرد باعتبارها ناتجة عن التفاعل بين الظروف البيئية التي يعمل بها الفرد والخصائص الفردية لشخص ذاته من حاجات واستعدادات وقدرات وخبرات الفرد.

2- نظر بعض الباحثين إلى الضغط باعتباره ناشئاً عن صعوبات ومعوقات تقف عتبة أمام الفرد أو مطالب يفرض عليه تحملها، بمعنى أن الضغط ينشأ بالضرورة باعتباره ليس ناشئاً من مجرد موقف سلبي فقط دائماً من الممكن أن ينشأ عن فرص يستطيع أن يشغلها الفرد أي مواقف إيجابية.

من خلال ما تقدم يرى الباحث أن ضغوط العمل يمكن تعريفها بأنها "مجموعة من المثيرات التي يتعرض لها الفرد أثناء أداءه لعمله، والناتجة عن المصادر البيئية والتنظيمية والوظيفية والفردية والاجتماعية ، وتسبب أثاراُ نفسية وجسمية وسلوكية وتنظيمية تختلف من فرد لأخر وتحدث أثاراً إيجابية وسلبية فتؤثر على فاعلية الأداء لدى الفرد" .

ثانيا / نماذج دراسة ضغوط العمل :-

الجدير بالذكر أن موضوع ضغوط العمل يعتبر من الموضوعات المهمة ، لدى العديد من الباحثين والعلماء والممارسين في هذا المجال خلال السنوات العديدة الماضية ، وأن الاختلاف بين الباحثين في تحديد مفهومه ، يعد اختلافاً جوهريا ، ويرجع ذلك إلى طبيعة المجالات التي ينطلق منها هؤلاء الباحثين في دراسة وتحليل هذه الظاهرة ، وقد ظهرت هذه النماذج كنتيجة لافتراضات أساسية ومتباينة وكلها تؤكد على مظاهر مختلفة ، فقد توصل كل من (بير وفرانز 1987)[(1)] من تحليلهما للدراسات التي تناولت هذا الموضوع إلى أن هناك أربع مجالات رئيسية تناولت هذا الموضوع بالدراسة والتحليل ، كما يوضح الجدول رقم (1)

[1] 1- T.A Beehr and T.M.Franz "the current De bate about the meaming of job stress" In J .M ivancevich and D.C Granster (eds) Job stress From Thoery to suggestion New york Howorth press,P.P5.18 .

الجدول رقم (1) المداخل الأربعة لدراسة ضغوط العمل (*)

المدخل	مسببات الضغوط	نتائج الضغوط	حالات العلاج
الطبي	مادية	توتر جسدي	الفرد
النفسي العلاجي الإرشادي	نفسية	توتر نفسي	الفرد
علم النفس الهندسي	مادية	الأداء الوظيفي	المنظمة
علم النفس التنظيمي	نفسية	توتر نفسي	المنظمة

* المصدر / **T.A Beehr.psychological in the worke place london routledge 1995 p.6.** .

إن هذه المداخل الأربعة لدراسة الضغوط قد تسببت الكثير من التشويش لدى الباحثين والقراء والعاملين في مجال التطبيق في المنظمات، ولكن المهم هنا في دراسة ضغوط العمل هو التركيز على تلك النماذج التي تهتم بدراسة ضغوط العمل ومن أهمها:

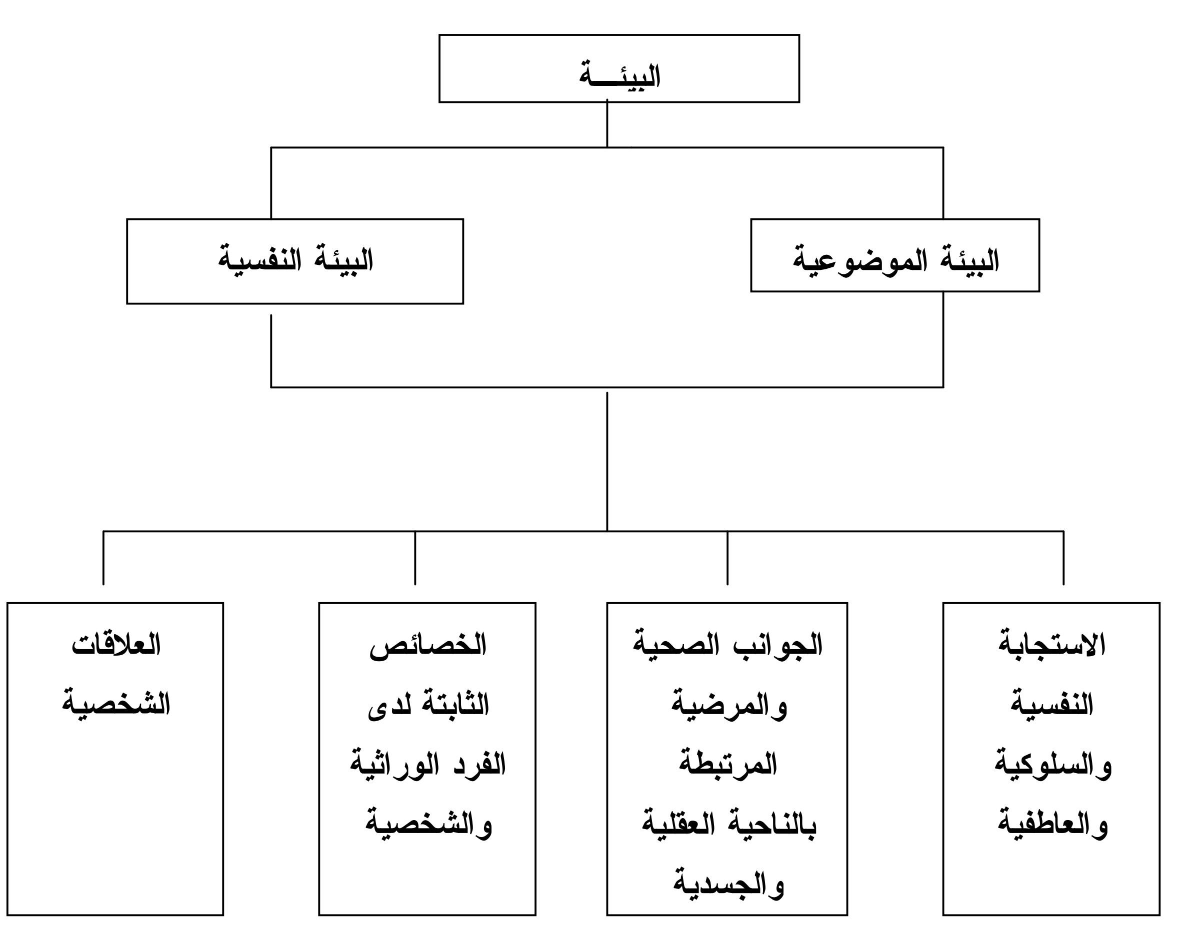
1- نموذج ميتشجان[1] .

ظهر هذا النموذج نتيجة لدراسات عديدة قام بها معهد البحوث الاجتماعية في مدينة ميتشجان ، والهدف منه توفير إطار نظري للبحث في تأثير العمل على الصحة ، ولقد استعمله الكثير من الباحثين في دراساتهم المتعلقة بالضغوط والعمل وفى الحقيقة أن هذه الدراسة لم تشر إلى نموذج واحد ولكنها أشارت إلى نموذجيين رئيسيين هما النموذج الاجتماعي البيئي والذي اقترحه كل من (كاتز وكان 1978) والنموذج الثاني هو المواءمة بين الفرد والبيئية ، فإن النموذج الأول يشير إلى أن هنـــاك عدة عوامل تؤثر على الفرد واستجـــابته لها ، ومن أهمها البيئية المادية ، والنوع الثاني البيئية النفسية ، ويتوقف تأثير هذه العوامل البيئية على درجة الضغوط لدى الأفراد ، وتتوقف على مدى إدراكهم لها ، والذي تتأثر بدوره بالفروق الفردية بينهـــــم والتي مصدرها طبيعة الاستجابة النفسية والسلوكية والعاطفية الموجودة لدى الأفراد والتي تؤثر بدورها على الأسلوب الذي يستجيب به الأفراد نحو هـــذه

[1] هيجان ، ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها ، مرجع سابق ، ص56.

المؤثرات البيئية ، والجوانب الصحية والمرضية المرتبطة بالناحية العقلية والجسدية لهم ، بالإضافة إلى طبيعة الخصائص الثابتة لدي الفرد المتمثلة في الخصائص الوراثية والشخصية ، وأخير العلاقات التي يتمتع بها الأفراد في محيطهم البيئي كما يوضحه الشكل (1) .


الشكل رقم (1) نموذج ميتشجان(كاتز وكان)*



*** المصدر/ عبد الرحمن محمد هيجان ، ضغوط العمل، الرياض، معهد الإدارة، سنة 1998ف ، ص56.**

2- نموذج فرنش وروجرز كوب [1] .

إن هذا النموذج الذي أنجزه كل من (فرانش وروجرز وكوب 1974) وأشار الباحثان في هذا النموذج وجود نوعين من عدم المواءمة بين الفـــــرد والبيئة والتي يتوقع أن تؤثر سلبيا على صحة ورضا الموظفين ، النوع الأول عدم المواءمة وهو عدم تطابق حاجات الفرد والبيئة وتفصيلاته مع مكافآت

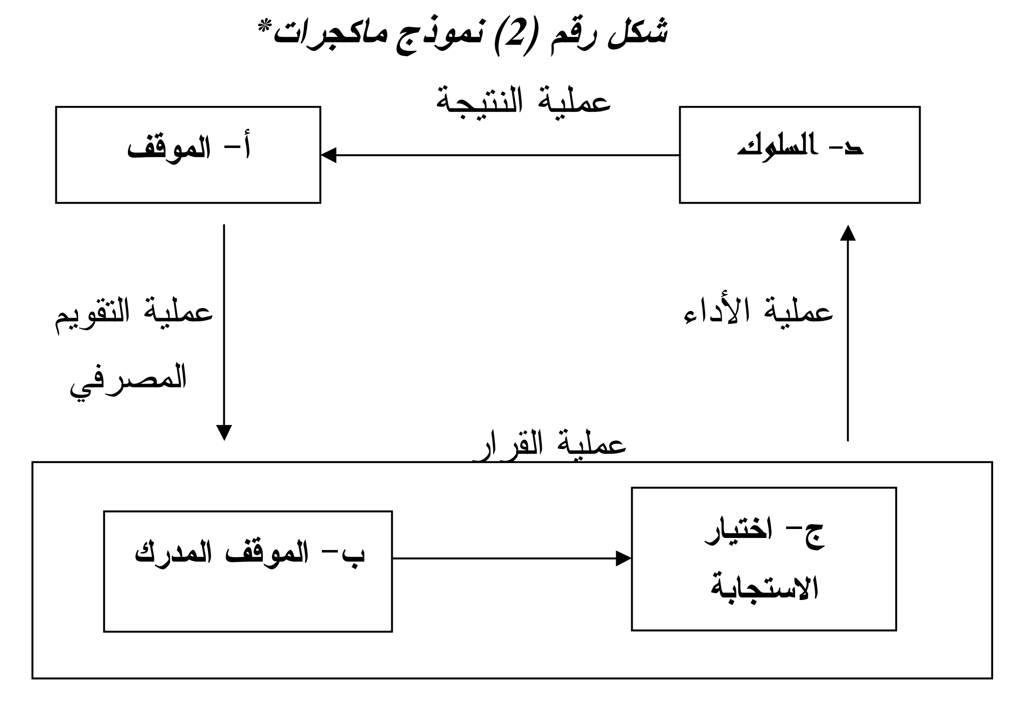
[1] هيجان ، ضغوط العمل ، مصادرها نتائجها كيفية ادارتها، مرجع سابق ، ص58.

المنظمة ، وما تقدمه من مزايا جانبية ، والنوع الثاني في عدم التطابق بين مهارات الفرد وقدراته ، ومتطلبات وشروط شغل الوظيفة أو العمل ، وفى كلا النوعين فإن الخلل في عدم تطابق حاجات الفرد ومكافئات المنظمة وشروط شغل الوظيفة قد تؤدي إلى حدوث ضغوط لدى الفرد في العمل .

3- نموذج ماكجرات[1] .

يعتبر هذا النوع من النماذج البيئية ، ولكن يؤكد الباحث من خلال بنائه لهذا النموذج على تقديم الموقف في عملية الإدراك مقارنة بالنموذج الاجتماعي والبيئي لدراسة الضغوط ، ويري ماكجرات للموقف المسبب لضغط أربع والشكل رقم (2) يوضح هذا النموذج .

شكل رقم (2) نموذج ماكجرات*



- **المصدر/ كشرود ، علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث، 1995 ص 327.**

مراحل تشكل حلقة مغلقة تبدأ الحلقة بالظروف أو الموقف الموجود ، إذا ترك هذا الموقف دون تعديل يصبح الموقف سبباً لضغط العمل ، ومن هنـــا يختار الفرد بعض الاستجابات البديلة بهدف تغير الموقف أو جعله أقل ضغطا.

4 -نموذج لبير ونيومان[2]

---

[1] مرجع سابق ، ص 58.
[2] مرجع سابق ، ص 62 .

يعتبر هذا النموذج من النماذج التي تركز على المناهج المختلفة في دراسة الضغوط ، وتعتبر نقطة البداية في تطوير العديد من الفروض والنماذج والنظريات التي من الممكن أن تكون مفيدة بالنسبة للدراسات الأجنبية في هذا المجال ، ويعتمد على تصنيف المتغيرات التي يهتم بها الباحثون في مجال ضغوط العمل ، حيث يعرض هذه المتغيرات بطريقة تبين منهج التفكير المعتاد ويفترض هذا النموذج أن الضغوط التي يتعرض لها الفرد تأتي من مصدرين رئيسين هما الفرد والمنظمة ، وأن التفاعل بين هاتين المصدرين في زمن محدد قد يؤدى إلى أن تترك الضغوط تأثيرها على كل من الفرد والمنظمة ، مما قد يدفع كلا منهما إلى تبني الاستجابة الملائمة لهذه الضغوط ، وهو يعتبر نموذج شامل ويؤكدا على دراسته كاملا والنموذج الآتي يوضح ذلك .

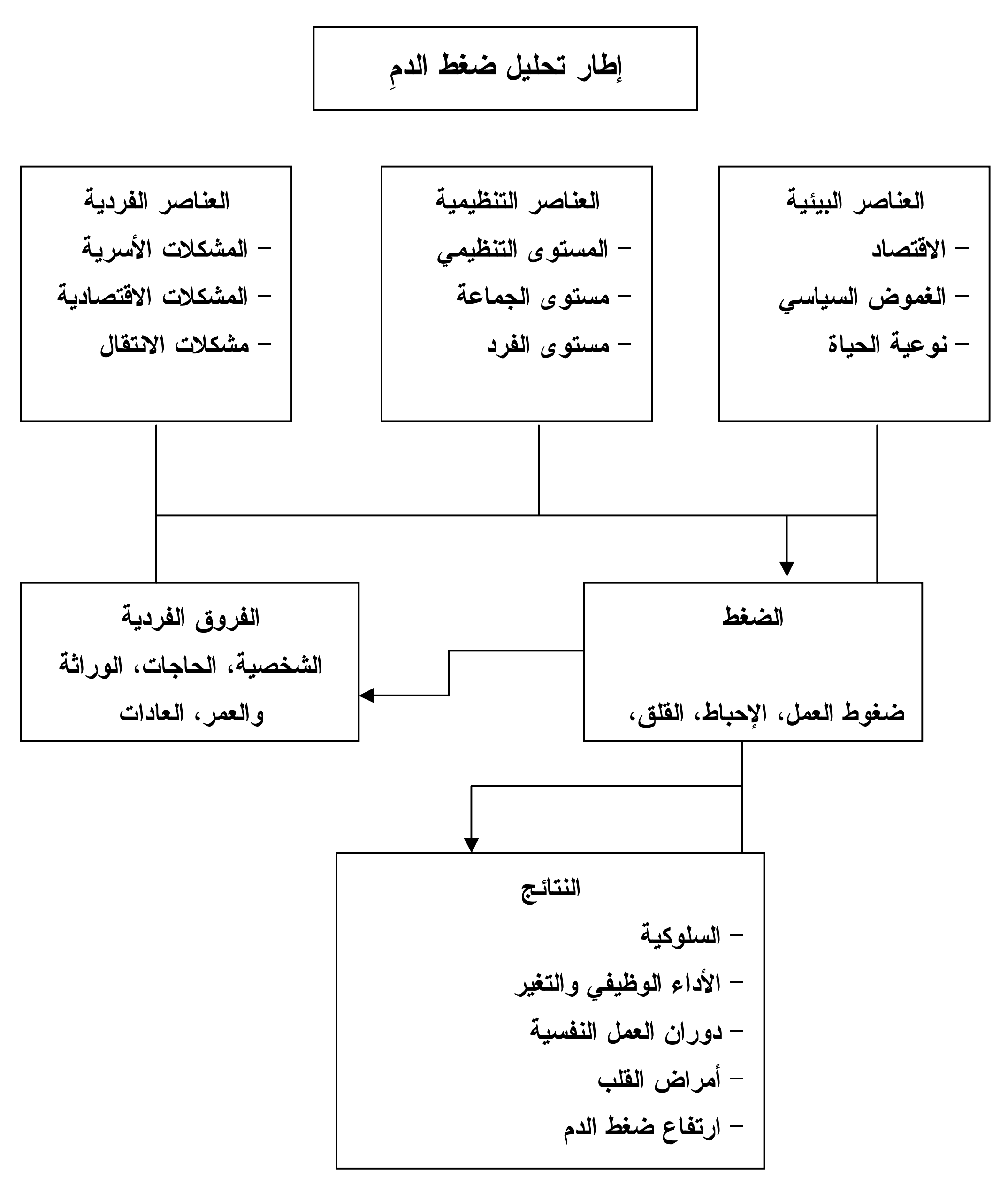
شكل رقم (3) نموذج لبير ونيومان*

* المصدر/ عبد الرحمن محمد هيجان، ضغوط العمل، مصادرها، نتائجها، وكيفية ادرتها، معهد الادارة العامة. الرياض: سنة 1419هـ.

5- نموذج اندرو سيرلاجى ومارك جي دالاس[1]

يشير هذا النموذج إلى مصادر ضغوط العمل يمكن حصرها في ثلاثة فئات رئيسية هي أولا عوامل خاصة بالفرد ، وثانيا عوامل خاصة بالمنظمة وأخيرا عوامل خاصة بالبيئة ، كما تلعب الاختلافات الفردية بين الأفراد دورا هاما في الضغوط مثل نوع الشخصية ، الحاجات ، الوراثة ، العمر ، العادات والشكل الآتي يوضح ذلك.

شكل رقم (4) نموذج اندرو سيرلاجى ومارك جي دالاس*



*** المصدر/ اندرو سيرلاجى ومارك جي ودالاس، ترجمة أبو جعفر أبو القاسم أحمد ، ص 182.**

[1] اندرو سيرلاجى ومارك جي ودالاس، ترجمة أبو جعفر أبو القاسم أحمد ، ص 182.

6- نموذج دافيد وآخرون(1)

يعتبر هذا النموذج من النماذج التي رجعت تفسير الضغوط إلى عاملين هما :-

أ- العوامل التنظيمية وتشمل :-

1. مهام الوظيفة (تصميم الوظيفة واختلاف المهام - درجة الآلية - ظروف العمل - توفير بيئة العمل).
2. مهام الدور (صراع الدور - عبء الدور - غموض الدور).
3. العلاقات الخاصة (نقص الدعم الاجتماعي من الزملاء - افتقار العلاقات الخاصة) .
4. الهيكل التنظيمي (نقص الفرص أو المشاركة في اتخاذ القرارات).
5. القيادة الإدارية .

ب- العوامل الفردية وتشمل :

1. مشكلات أسرية .
2. مشكلات اقتصادية .
3. طبيعة الشخصية .

- كما تلعب الاختلافات الفردية بين الأفراد دورا هاما في الضغوط :

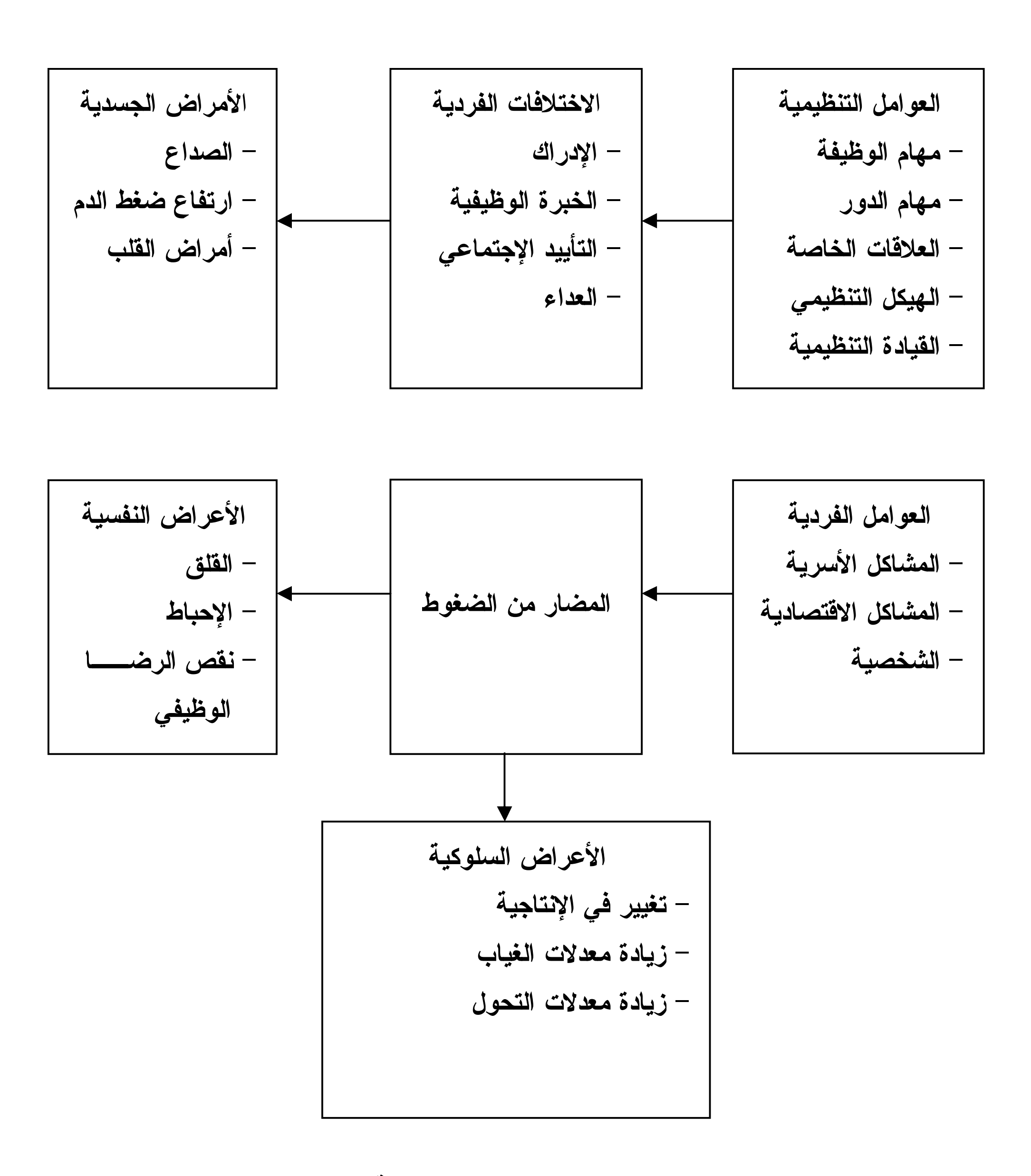
1. الإدراك.
2. الخبرة أو التجارب .
3. الدعم الاجتماعي .
4. نمط الشخصية (أ ، ب) .

تعليق على النماذج التي ثم استعراضها لتحديد مصادر ضغوط العمل ، ولكن يمكن القول بأنه لا يوجد نموذج يوازى أو يطابق خبرة مدير أو باحث معين ، نظرا لاختلاف الخبرات والخلفيات الثقافية والتعليمية ولذلك لا يمكن قبول كل منها كنموذج نهائي ، وكلها تحاول بطريقة أو بأخرى أن تفسر لنا

1- D.A Decenzo & S.P Robert" Human resource management",(John & Sons INC 1999), p. 440. [1]

حالة ضغوط العمل ، ولقد صاغ هؤلاء الباحثون هذه النماذج بهدف استعمالها كمؤشر لدراساتهم وأبحاثهم التي تمت حول ضغوط العمل ، كما يوضحه شكل رقم (5) .

شكل (5) نموذج دافيد و آخرين*



*** المصدر/ كشرود ، علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث ، سنة1995ف ، ص 329 .**

ثالثا / أنواع ضغوط العمل :-

الضغوط بصفة عامة يمكن تقسيمها إلى عدة أنواع من حيث تأثيرها على الأفراد وانعكاسها على تصرفاتهم ، وهي قد تكون مادية أو سيكولوجية[1] وهي الإحباط والصـــراع والنزاع الشعور بالألم ، الخوف وعلى هذا الأساس **يمكن تقسيم أنواع الضغوط إلى نوعين رئيسيين هما [2]:**

1- الضغوط ذات الآثار السلبية على الإنسان وسلوكياته وتصرفاته .

2- الضغوط ذات الآثار الإيجابية.

أما عن ضغوط العمل بصفة خاصة فإن (سيلي) ميز بين أربعة أنواع من الضغوط ، وهي الضغوط الحادة جداً ، والضغوط الصلبة جداً والضغوط المفيدة ، والضغوط الضارة ، وكان من رأيه من واجب الفرد أن يقيم نوعاً من التوازن بين هذه الأنواع الرئيسية وأن غياب التوازن يعتبر سبباً رئيسياً للفرد العامل أن يقع تحت طائلة الضغوط ، كما يمكن النظر إليها كما يراها "كوبر وجريكسون" على أنها " إما جيدة أو سيئة وتكون جيدة عندما يصاحبها قدر من الآثار والتحفيز والإبداع والإنتاجية المستمرة ، وقد تكون الضغوط سيئة بمعنى قد يصاحبها قدر من الملل والإحباط والحزن وضعف الأداء والعلاقات غير السعيدة والغير متجانسة والمرض" [3] أما الدكتور محمد هلال [4] فقد قسم ضغوط العمل إلى قسمين : -

القسم الأول / الضغوط البناءة والضغوط الهدامة ، وأشار إلى أن كلمة ضغوط تسبب إثارة ذهن الفرد إلى بعض الاضطرابات التي تسببها العلاقات المتوترة والمواقف الصعبة والحرجة وأعباء العمل والحياة الثقيلة ، مما يؤدي إلى حالة ذهنية غير مريحة تصاحبها أعراض جسمانية مؤلمة لكي تتم الاستجابة للمواقف غير المناسبة ، وذكر أن هذه الضغوط لها تأثير سلبي على

---

[1] سلامة محمد إبراهيم، ليلى محمد صلاح مازن ، العلوم السلوكية ، القاهرة ، جامعة عين شمس ، كلية التجارة الدار الهندسية (ب.ت) ، ص 194.

[2] فوزي شعبان مذكور ، مصادر ومسببات ضغوط العمل والآثار الايجابية والسلبية الناجمة عنها بدورة ضغوط العمل والصراعات ، المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، القاهرة ، 29 ابريل (الطير) سنة 2004م ، ص 5.

[3] Alexander Murdock and Carol Scott" Personal Effectiveness Stress and the Manager" Butter worth Heinemann, 1993, p. 160.

[4] محمد هلال عبد الغني ، السيطرة والتحكم في الضغوط ، القاهرة ، مركز تطور الأداء والتنمية. القاهرة:سنة 2000م ، ص 148.

الفرد يمكن وصفها أنها معاناة وتوتر ، ولكن من حيث أهميتها في وجود شيء من الإثارة العاطفية والوجدانية ، والفسيولوجية حتى يظل الفرد يقضاً ولديه الحافز ، مما يعطيه الطاقة التي يحتاج إليها حتى يطور أداءه ويكون أكثر إبداعاً ، بهذا تمثل الضغوط عاملاً هاماً وضرورياً للفرد العامل ، فمع وجود مستوى مناسب من الضغوط سوف يعيش الفرد العامل مع طموحاته المتزايدة محققاً أهدافه وأهداف المنظمة التي يعمل فيها .

أما القسم الثاني / الضغوط الوقتية وأشار بأن الفرد العامل يبدأ يومه بمستوى منخفض للغاية من الضغوط ، ويؤدي الاحتكاك بالآخرين والتفاعل معهم إلى الزيادة التدريجية في معدل الضغوط التي لديه ويمكن أن تتأرجح الضغوط بين الارتفاع والانخفاض ويرتبط ذلك لحدوث الأزمة وانفراجها ، فالضغوط الوقتية كمـــا يقول عنها هي درجـــات من التوتر التي تحدث على فترات ويواجهها الفرد من خلال محاولته للتوافق معها، وهذه الضغوط تضع الفرد دائماً على استعداد للمواجهة والهروب لتجنب الموقف بأن يقوم الجسم بعد ذلك بالاسترخاء ، ومع تطور ظروف الحياة للفرد والسعي الدائم إلى تطوير مستوى معيشته ، ظهرت عوامل كثيرة تسبب له ضغوط وقتية، ولكنها تحولت إلى ضغوط مستمرة، وتأتي في مقدمتها التحديث المستمر في أدوات العمل والإنتاج والتطور السريع في المعرفة ، وحاجته إلى اكتساب مهارات جديدة وحديثة ، وكل هذه العوامل جعلت منه يلهث لملاحقة هذا التقدم. ويرى الباحث بأن ضغوط العمل هو شعور متولد لدى العاملين الأمر الذي يجعل من هذه الضغوط مفيدة له في حدود معينة ثم تنقلب إلى ضغوط ضارة وينعكس أثارها على مستوى أداءه وخاصة أولئك العاملين في القطاعات الأمنية لأنه عمل يعتمد بصورة خاصة على التفاعل الذي يحدث بين الفرد والوظيفة .

رابعا: مصادر ضغوط العمل .

لقد أوضحت العديد من الدراسات والأبحاث التي أجريت على عينات من العاملين لمختلف الوظائف والمهن[1] ، أن هناك العديد من المصادر والمسببات لضغوط العمل إلى الدرجة التي يمكن معها اعتبار أي شيء في العمل أو محيطه مصدر وسبب لضغوط العمل[2] ، وقد حاول الكثيرون تقسيم وتصنيف مصادر ضغوط العمل وأسبابها إلى تصنيفات مختلفة، ومن بين هذه الدراسات دراسة على الأطباء (Mawardi,1983) تبين أن أهم مصادر ضغوط العمل بالنسبة لهم تتمثل في ساعات عمل طويلة، الاستعداد المستمر للعمل، عدم وجود وقت فراغ، وصعوبة الحصول على إجازات، وفي دراسة أخرى عن العاملين في الخدمات الإنسانية مثل المستشفيات والمدارس والمصحات النفسية (Eisenstant & Felner,1983) أتضح أن أهم مصادر ضغوط العمل تتمثل في عبء عمل كبير، عدم كفاية فرص التدريب، وعدم حصول على معلومات كافية عن نتائج الأداء، وظهر من دراسة أجريت على رجال فرز وتوزيع البريد (Lowe & Northcott,1986) أن أهم مصادر ضغوط العمل بالنسبة لهم تتمثل في طبيعة العمل ذاته، ساعات عمل طويلة، وظروف عمل غير جيدة، وتبين أن ذلك له تأثير نفسي وفسيولوجي على العاملين.

وفي دراسة قام بها (French et al,1982) تبين أن السبب الأساسي للضغوط الواقعة على العاملين بالإدارة هو عبء العمل، أما بالنسبة للمهندسين والمعلمين فقد كان السبب الرئيســـي هو التحدي المتضمن في الوظيفة .

وفي دراسة قام بها (Kemery et al,1985) تبين أنه توجد علاقة سببية بين غموض الدور وصراع الدور والتوتر الناتج عن العمل من ناحية أخرى، ومن دراسة قام بها (Lavendero,1983) على مهنة التمريض، تبين

---

[1] كامل علي متولي عمران ، دراسة وتحليل ظاهرة الاحتراق النفسي في مجال العمل بين الأكاديميين و العلميين (دراسة علمية ميدانية و بالتطبيق على جامعة القاهرة) ، (مجلة المحاسبة والإدارة والتامين) ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، العدد الخامس والأربعون. القاهرة: سنة 1993م ، ص 115.

[2] ياسر أحمد محمد سباعي ،" إدراك العاملين لتقييم الأداء وعلاقتها بضغوط العمل في القطاع المعرفي" ، دراسة ميدانية بالتطبيق على بنوك قطاع العام المصري ، رسالة ماجستير منشورة ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية . القاهرة: سنة 2002م ، ص 78.

أن ضغوط العمل في هذه المهنة ترجع إلى مجموعتين من الأسباب ، يتضمن المجموعة الأولى أسباب شخصية، وتتعلق المجموعة الثانية بالعمل مثل ظروف العمل المادية،عبء العمل ، فرص الترقي، درجة تكرار العمل ، وقام (جنيز و جرمير1983) بحثا في مصادر الإنهاك العاطفي بين عينة من ضباط البوليس ومعاونيهم، وقد تبين من نتائج البحث أن الإنهاك العاطفي يعود بشكل جزئي إلى خصائص الفرد ، والعلاقات مع الآخرين، والعمل ذاته.

وتم إجراء عدداً من البحوث من قبل باحثين عرب لمعرفة مصادر وأسباب ضغوط العمل منها دراسة (محمد محمد عريش،1990)[1] بأن القلق النفسي لدى العاملين يعتبر من المصادر ومسببات ضغط العمل ، و(نورة عبد الله صالح أبا الخيل1999) [2] أشارت إلى أن من أهم مصادر ومسببات ضغوط العمل (عدم تساوي الأعباء في العمل – عدم الحصول على ترفيه – الروتين وعدم التجديد- عدم وضع الشخص المناسب في المكان المناسب – عدم توفر فرص الجد والتقدم الوظيفي– حصول البعض على المرتبة رغم عدم استحقاقها _ ضعف الإدارة – وجود شخصيات عدائية – قلة الفرص المتاحة- المركزية في اتخاذ القرارات) .

أما (أحمــد ماهر) رجع مصادر وأسبــاب ضغوط العمل(زيادة عبء العمل وصعوبته - ومشاكل السلطة والمسؤولية - وغموض وصراع الدور- وتوثر العلاقات بين الآخرين في العمل ، وعدم التوافق بين شخص الفــــــرد ومتطلبات العمل - وعدم الآمان الوظيفي - وتنظيم العمل - وشخصية الفرد- والأحداث الحياتية التي تمر به) .

ويتضح من الاستعراض السابق لأراء الباحثين حول مصادر ومسببات ضغوط العمل، أنه لا يوجد هناك رأي واحد متفق عليه بين جميع الباحثين حول الفئات التي يمكن أن تصنف وفقا لهذه المصادر والأسباب، ولكن هناك

---

[1] محمد محمد عريش ، " أثر مصادر الضغط الوظيفي على القلق النفسي لمعاوني أعضاء هيئة التدريس بالجامعات ودور بعض العوامل الوسطية" ، بالتطبيق على جامعة القاهرة ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، مجلة المحاسبة والإدارة والتامين ، العدد(43) . القاهرة: سنة1991م ، ص 123.

[2] نورة عبد الله صالح أبا الخيل ، " ضغوط العمل مصادرها وأثرها على المرأة السعودية العاملة " ، جامعة الإسكندرية ، كلية التجارة ، الإسكندرية ، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية ، العدد الأول . الاسكندرية: سنة1999م، ص 759.

قاسم مشترك بين جميع الباحثين فيما يتعلق بالمصـــادر والأسباب بغض النظر عن وضعها في تصنيف معين ثنائي أو ثلاثي أو رباعي وقد اتضح من خلال هذا الاستعراض أن أهم مصادر ضغوط العمل وأسبابها والتي اتفق عليها معظم الباحثين في هذا المجال هي :-

1- : المصادر التنظيمية :-

أ- عبء الدور.

ب- غموض الدور.

ج- صراع الدور.

د- عملية اتخاذ القرارات.

هـ- علاقات العمل.

و- بيئة العمل.

ز- المسئوليات والسلطات والاختصاصات .

2- : العوامل الاجتماعية :-

1- : المصادر التنظيمية :

ويمكن حصر أهم العوامل التنظيمية في الآتي (عبء الدور- غموض الدور- صراع الدور- عملية اتخاذ القرارات- علاقات العمل- المسئوليات والسلطات والاختصاصات) ، تعتبر هذه العوامل من أهم المصادر المؤدية لضغوط العمل في بيئة العمل، وفي هذا البحث استخدم الباحث عدة متغيرات لضغط لعمل ، لما لها من آثار سلبية على الأداء الوظيفي إذا لم يكن هناك تعامل بشكل يرضي الموظف ومن هذه المتغيرات :-

أ- عبء الدور:

يعني زيادة عبء الدور قيام الفرد بمهام لا يستطيع انجازها في الوقت المتاح ، أو أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد، وقد قام (كبلان)[1] بدراسة عبء الدور بالنسبة لموظفي الحكومة، وقاس عبء الدور عن طريق ملاحظته عدد الزوار والمكالمات الهاتفية وغيرها من الملاحظات

---

[1] Caplan, R.D. Organization stress and individual strain ln D.Kartz and R , Kahn(Eds). The social Psychology of organization, 2nd , New Yourk, Johnmilay & sons,P.598.

التي تتداخل مع العمل، وتبين أن الموظف يتحمل زيادة كبيرة في عبء الدور يعاني من مستوى عال من الضغط، مما يترتب عليه زيادة في ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم.

وقد أشارت الدراسات التي أجريت في هذا الخصوص لتحديد العلاقة بين طبيعة وحجم الضغوط المتولدة عنه وشملت الدراسة أكثر 130 مهنة من قطاعات متنوعة وانتهت الدراسة إلى أن هناك مهن بطبيعتها تولد مستوى عال من ضغوط العمل، مثل معظم وظائف المديرين من المشرفين والطيارين، في حين أن هناك مهن أخرى تولد مستويات أدنى من ضغوط العمل مثل المزارعين وأصحاب المهن اليدوية الحرة وأساتذة الجامعات ويزيد من اثر هذا المصدر (عبء الدور الزائد الكيفي) عدم وجود توافق بين إمكانيات الفرد ومتطلبات الدور الذي يلعبه وافتقار الفرد إلى المهارات اللازمة لأداء دوره.

ب- غموض الدور:

يعتبر غموض الدور من مصادر ضغوط العمل المهمة في المنظمات[1]، ويفهم من كلمة الدور إلى مجموعة من أنماط السلوك المتوقفة من الفرد والذي يشغل مركزا معنيا، ويعني ذلك الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الفرد إلى أداء دوره في المنظمة، وينشأ هذا الموقف بالنسبة للفرد في العمل عندما لا تكون لديه معلومات كافية أو واضحة تمكنه من أداء عمله بطريقة مرضيـــة ، وفي هذه الحالة لا يكون على دراية كاملة بأهداف العمل أو الإجراءات المتبعة لـــه[2] ، وعدم معرفته لحدود مسئولياته وسلطاته، والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة وطرق تقييم الأداء، ويؤدي غموض الدور إلى زيادة تؤثر الفرد وشعوره بعدم الجدوى، وانخفاض الرضا الوظيفي والثقة بالنفس، وقد أظهرت الدراسات على العاملين بإحدى المنظمات أن غموض الدور أو عدم كفاية المعلومات تمثل مصدرا لضغط العمل بنسبة حوالي 35 %، كما يؤدي إلى شعور بحالة من حالات الضياع بين العاملين داخل المنظمة، مما

---

[1] Caplan, R.D. Organization stress and individual strain ln D.Kartz and R , Kahn(Eds). The social Psychology of organization, 2nd , New Yourk, Johnmilay & sons,P.598.

[2] خضر عباس بارون ، " دراسة الضغوط بين الجنسين في الضغوط الناجمة عن ادوار العمل " ، جامعة الكويت الكويت ، المجلة التربوية ، العدد الثاني والخمسون . الكويت: صيف سنة 1999م ، ص 60.

يسبب في زيادة توترهم وشعورهم بعدم جدوى ما يبذلون من جهد وينخفض رضاءهم الوظيفي وثقتهم بأنفسهم مما يؤثر سلبا على مستوى أدائهم وأداء المنظمة.

ج – صراع الدور:

من أهم المصادر الشائعة للضغوط هو صراع أدوار الفرد في بيئة العمل في المنظمة، ويتحقق مثل هذا النوع من الضغوط عندما يواجه الفرد بطلبين متعارضين أحدهم يتعارض مع تحقيق الآخر[1].

وقد أشارت الدراسات إلى أن صراع الأدوار يساهم في إيجاد حالة من التوتر العاطفي أو الوجداني، وهو يؤدي إلى انخفاض الرضا عن العمل، ومن زيـــادة فيه يجعل الفرد يترك العمل ، ويمثل الصراع بين الأدوار عندما تتعارض متطلبات دورين أو أكثر، ومن أشهر الأمثلة في هذا المجال هو الصراع بين العمل و الأسرة، وكذلك يحدث عندما يوجد عدم توافق بين متطلبات هذه الأدوار مثل عضو بهيئة التدريس الذي يتوقع منه أن يكون مدرس وباحث وإداري، وكذلك الصراع داخل الدور الواحـــد وهو يحدث عندما يكون هناك توقعات متعارضة ومتصارعة داخل الدور ، مثل المدير الذي يجب عليه أن يقلل من تكلفة العمالة، بينما يجب عليه في نفس الوقـــــت زيادة الإنتاج ، وكذلك صراع الفرد والدور، وعندما تتصارع خاصية من خصائص الفرد وسمات الفرد(قيمة- حاجة- رغبة- مبدأ معنوي) مع الدور فمثلا عندما يرقى الفرد إلى مركز إشراف بينما يجد من الصعوبة تعويض السلطة[2].

د– ضعف المشاركة في اتخاذ القرارات :

تؤثر درجة مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرارات على مقدار شعورهم بضغوط العمل، فإذا لم يتفاعل الفرد من خلال المشاركة في عملية صنع القرار من خلال ما يقدم من أفكار ومعلومات تكون النتيجة ليست فقط شعوره بالمعاناة من ضغط العمل، بل أيضا من انخفاض درجة الرضا

[1] هيجان ، ضغوط العمل، مصادرها، نتائجها، وكيفية ادارتها، مرجع سابق ، ص 175.
[2] راوية حسن ، السلوك في المنظمات ، الإسكندرية ، الدار الجامعية . الاسكندرية:سنة 1999م ، ص 365.

الوظيفي له مما يؤثر سلباً على أدائه في العمل .هذا ما أكدته دراسة قام بها (French & Caplan)[1] على عينة من العاملين، وكشفت هذه الدراسة أن الأفراد الذين تهيأت لهم فرص طيبة في اتخاذ القرارات داخل المنظمة، كانوا أكثر ثقة بأنفسهم من زملائهم الذين لم تتهيأ لهم مثل هذه الفرص أو حرموا منها، على اعتبار أن عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات خاصة التي تتعلق بأعمال يمارسونها يعد تجاهلا للاحتياجات الطبيعية للعاملين بوصفهم أفراداً بحاجة إلى التقدير والاحترام وإثبات الذات، ويرجع ذلك لعدة أسباب أهمها ما يلي[2]:

1- أن مشاركة الفرد في اتخاذ القرار يجعله يقف على كم من المعلومات تفسر له كيفية صنع القرار، وبالتالي يصبح أكثر فهما لأبعاد القرار، وبالتالي يقلل من الضغوط المتعلقة به.

2- عندما لا يجد الفرد فرصة للتأثير في القضايا الهامة ذات الارتباط بوظيفته فإنه يعاني من الشعور بالعجز أو فقدان التحكم في عمله، وغالبا ما يؤدي ردود الفعل هذه إلى تكثيف المعاناة من ضغط العمل.

3- أن ضعف مشاركة الفرد في صنع القرار قد تجعله يشعر بالإهمال مما يزيد من ضغوط العمل .

هـــ- علاقات العمل :

تشير الدراسات التي قام بها عدد من البحثين على مختلف المهن إلى التأثير الكبير للجماعة على الفرد ، ولذا نجد أن بعض الضغوط التي يتعرض لها الفرد مصدرها الجماعة من خلال عمل الفرد ضمن جماعة عمل معينة (إدارة - مكتب - قسم - وحدة) في منظمة ما ويعني ذلك نوعية العلاقات والصلات بين جماعات العمل داخل المنظمة مثل درجة الثقة بين الجماعة ، درجة التجانس ، التأييد في حل المشكلات ، ومن أهم الضغوط التي

---

[1] - J.R French and R.D. Coplan, Organizational Stress and Individual Strain. In Marrow The Faillure of Success, New York, Amacon (1972), p.376.

[2] الكتبي ، مرجع سابق ، ص 151 .

تظهر[1] : (الافتقار إلى تماسك الجماعة وتآزرها، التنازع والصراع بين أفراد الجماعة) ، ويمكن المدير أو المشرف أن يتسبب في كثير من ضغوط العمل للأفراد ناتجة عن علاقات العمل مثل: (القيام بأنماط سلوكية متناقضة، وعدم توفير الدعم والمؤازرة للفرد، عدم إظهار اهتمام بالفرد، ممارسة إشراف وتوجيه غير مناسب، التركيز على السلبيات وفي نفس الوقت إغفال الأداء الجيد للمرؤوسين وتشجيعهم عليه) ، كما تؤثر المنظمة وتسبب ضغوطاً كثيرة لإعداد كبيرة من العاملين ناتجة عن علاقة هؤلاء بالمنظمة ومنها[2] عوامل تتعلق بسياسات المنظمة، الهيكل التنظيمي، ظروف العمل ، العمليات ، ثقافة المنظمة.

و- بيئة العمل :

أثبتت الدراسات أن لبيئة العمل المادية علاقة كبيرة بضغوط العمل، وأن اختلال ظروف العمل المادية من تهوية، رطوبة، إضاءة، درجة حرارة عالية، ضوضاء، أو التعامل مع مواد كيميائية(كالغازات) ولظروف استخدام الأسلحة والذخائر والتعامل مع المجرمين يمكن أن يؤدي إلى الشعور بعدم مناسبة العمل وظروفه[3]، ونظراً للارتباط الوثيق بين هذه الأمور وصحة وسلامة الفرد البدنية والنفسية يمكن أن يكون مصدرا أساسيا من مصادر الضغوط. كما أظهرت الدراسات كذلك أن البيئة الخارجية للفرد قد تكون مصدرا للضغط لما يحدث فيها من تغيرات اجتماعية وسياسية واقتصادية.

ز- المسئوليات والسلطات والصلاحيات:

لا شك أن الوظيفة أو المهنة التي يعمل بها الفرد قد تكون مصدرا كبيرا للضغوط التي يتعرض لها، وذلك يرجع إلى أن العمل بطبيعته هو مجموعة من المسئوليات والسلطات والصلاحيات التي تسند للفرد العامل سواء أكان مديراً أو موظفاً أو عاملاً، وكل مهمة تتكون من مجموعة النشاطات

---

[1] حسن صادق حسن عبد الله ، " ضغوط العمل، مصادرها ومسبباتها ، ونتائجها وأثاره ا" ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، ندوة ضغوط العمل والصراعات . القاهرة: 25-29، أبريل سنة 2004م ، ص 10.
[2] المرجع السابق ، ص 10.
[3] العميان ، مرجع سابق ، ص 165.

التي يؤديها الفرد فقد تكون سبباً في اختلاف درجة الضغوط التي يتعرض لها الأفراد ، وفي دراسة على المديرين في مركز الفضاء الأمريكي الذي أجراها كل من (فرنش وكبلان)[1] كان نسبة 49 % من المديرين نتيجة تحملهم بعض المسئولية، لوحظ عليهم أن المسئولين بدرجة أكبر عن الآخرين كانوا يدخنوا بمعدل أعلى، وعندهم مستويات أعلى من ضغط الدم والكولسترول، ولوحظ أن الارتباط بين المسئولية والضغط يكون دائما فقط حينما تكون المسئولية من أشخاص آخرين، أما المديرين من الذين عندهم مسئوليات كبيرة كالحواسيب الالكترونية، المعدات الثقيلة. لم تشير الدراسة إلى وجود مثل ذلك الارتباط لديهم.

كما تشير بعض الدراسات أن مشاكل الخضوع للسلطة الرسمية[2] من بعض الأفراد العاملين، فنجد أن كل رئيس يمارس نفوذه وسلطته على مرؤوسيه، ويختلف المرؤوسين في قبولهم لنفوذ وسلطة الرؤساء، وعـــــادة ما يطلب من المرؤوسين الامتثال لسلطة الرؤساء وهذا يظهر واضحاً في الأجهزة النظامية كالشرطة ، مما يؤدي إلى الشعور بالتوتر والضغط لدى هؤلاء ، وعدم توافق الفرد من متطلبات التنظيم فنجد أنه في المنظمات الكبيرة تأخذ الشكل البيروقراطي المتقيد بلوائح وإجراءات رسمية، والمعتمدة على نظم إشراف متشددة، والمرتكز على سياسات رشيدة وموضوعية لا تأخذ في الحسبان لإجراء العاملين، و يتعارض مع رغبة هؤلاء في التعرف إلا في حدود صلاحياتهم ، ومع حاجاتهم للنمو وتأكيد الذات ويلقي بضغوط نفسية على العاملين.

2- : العوامل الاجتماعية :

لا تتأثر ضغوط العمل بما يحدث داخل التنظيم فقط بل تتأثر أيضاً بالبيئة المحيطة بالتنظيم وما يتفاعل بها من ظروف اقتصادية واجتماعية و سياسية و تكنولوجية، فعلى المستوى الاجتماعي يؤثر على نوع الضغوط

---

[1] صديق أحمد عفيفي ، أحمد إبراهيم عبد الهادي ، السلوك التنظيمي ، ط10 ، المكتب العربي الحديث. الاسكندرية: سنة 2003م ، ص 317.

[2] أحمد ماهر ، السلوك التنظيمي ، الدار الجامعية . الاسكندرية: سنة 2005 م ، ص 384.

ودرجتها، القيم و المعتقدات الاجتماعية السائدة في المجتمع، درجة التوافق الاجتماعي وشبكة العلاقات ما بين الأسر و الأفراد[1].

كما أكدت البحوث و الدراسات التي قام بها الباحثين العرب و الأجانب على هذا التأثير التي تحدثه في مجال العمل، وفي دراسة قام بها (تبجوس 1987)[2] إلى التعرف على مسببات ومصادر ضغوط العمل الذي يتعرض لها مدراء الشركات وجدت من بين الأسباب التي تسبب ضغوط العمل الرئيسية التدخلات الخاطئة والطلبات المتعارضة، وفي بحث أجراه (خالد عبادة نزال عليمات) علـــى أداء الحكام والإداريين في الأردن[3] ، إلى وجود علاقــة سلبية بين ضغوط العمل الاجتماعية (الواسطة ، وجماعات الضغط ، والاتصالات الشخصية) ومستوى أداء الحكام الإداريين، وعليه فإن العوامــل الاجتماعية المتمثلة في الوساطة والمحسوبية و العادات والتقاليد والقيم السائدة في المجتمع ومراكز النفوذ و الولاء العائلي و القبلي و كثرة الزيارات من المصادر المسببة لضغوط العمل التي تؤثر سلباً على مستوى الأداء.

خامساً : أثار ضغوط العمل :

كما يتضح من الاستعراض السابق يوجد العديد من الآثار السلبية لضغوط العمل ، وأنه يمكن تقسيمها إلى أربعة أقسام كما يلي :-

1. الآثار النفسية.
2. الآثار الجسمية.
3. الآثار السلوكية.
4. الآثار التنظيمية.

1- الآثار النفسية :

تحدث هذه الآثار نتيجة التعرض المستمر لضغوط العمل و التي تفوق قدرة تحمل الفرد النفسية ومنها ما يلي (الاكتئاب ، عدم الرغبة في العمل ،

[1] عائدة خطاب وآخرون ، العلوم السلوكية ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس. القاهرة: سنة 2002م ، ص 295 .

[2] Tipgos Manual, “ The That Stress us”, Management world, June-August,1987,pp17-18

[3] عليمات ، مرجع سابق ، ص 53 .

التردد والسلبية ، وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات ، القلق و الشعور بالإجهاد) [1].

2- الآثار الجسمية :

إن تعرض الفرد لزيادة الضغوط تنعكس على حالته الجسمية و تزيد من فاعلية الجسم للتعرض للأمراض، ومنها ما يلي(الصداع المزمن، عسر الهضم، قرحة المعدة، ارتفاع ضغط الدم، الأزمات القلبية، جلطات المخ، الربو،....... وغير ذلك) [2].

3- الآثار السلوكية:

يترتب على زيادة التعرض لضغوط العمل العديد من السلوكيات التـــي يلجأ إليها الفرد للهروب من الضغوط بدلاً من مواجهتها، ومنها مايلي: (العدوانية ، القرارات السلبية، كثرة النزاعات مع الآخرين ،... وغيرها) [3].

4- الآثار التنظيمية:

من خلال البحوث و الدراسات السابقة لضغوط العمل، إن لضغوط العمل المستمرة العديد من الآثار التنظيمية من أهم هذه الآثار ما يلي[4] :

4-1 عدم الدقة في اتخاذ القرارات.

4-2 زيادة معدل الشكاوي و حوادث العمل.

4-3 زيادة التكاليف الخاصة التي تتحملها المنظمة.

4-4 زيادة معدلات الغياب و دوران العمل.

4-5 انخفاض مستوى الأداء الوظيفي.

4-1 عدم الدقة في اتخاذ القرارات :

---

[1] هدى صقر ، " الضغوط التي يتعرض لها رجال الأعمال في مصر وآثرها "، دراسة مقارنة بين القطاعين العام والخاص ، المعهد القومي للإدارة العليا ، مجلة المدير العربي ، العدد 130. عمان: ابريل سنة 1995م ، ص 56- 80.

[2] Vernon Coleman," Stress Management Techniques Managing people for healthy" London Mercury books, 1988), pp. 47-49.

[3] Dennis R. Multemist and Micheal A. Hitt, "Organizational behavior Managerial for performance"(west publishing company, st paul 1998),p. 208.

3. L. Janise," Decision making under stress, Handbook of stress, Theoretical and clinical aspects"(New york: The free press, 1982), pp. 69-87.

إن تعرض الفرد لضغوط العمل يجعله في حالة عدم اتزان نفسي فلا يستطيع أن يجد حلا للمشكلات التي تواجه، وبالتالي يتخذ قرارات بصورة غير سليمة، مما يؤدي إلى نتائج سلبية على الفرد و المنظمة معاً(1).

4-2 زيادة معدل الشكاوي و حوادث العمل :

الشكاوي هي تظلم الفرد بسبب زيادة الضغوط التي تواجهه أثناء أدائـــه لعمله : زيادة أعباء العمل المكلف به ، وسوء ظروف العمل المادية ، وغيــر ذلك ، وإذا وجد الفرد أن الشكاوي لم تؤد إلى حل المشكلات فيلجأ إلى العنف وارتكـــاب الحـــوادث مثـــل : محاولـــة التخريـــب وإتـــلاف الأجهـــزة والمعدات.... وغير ذلك (2) .

4-3 زيادة التكاليف الخاصة التي تتحملها المنظمة :

يترتب على الآثار السلبية لضغوط العمل تكاليف مالية كبيرة تتحملها المنظمة و تنقسم هذه التكاليف إلى قسمين هما(3):

أ- التكاليف المباشرة مثل : تكلفة انخفاض وحدة الإنتاجية، تكلفة الإصابات و حوادث العمل ، سوء تقديم الخدمة.

ب- التكاليف غير المباشرة مثل : انخفاض الدافعية أو الحافز للعمل، سوء العلاقات في العمل .

4-4 زيادة معدلات الغياب و دوران العمل :

إن زيادة ضغوط العمل تدفع الفرد للغياب وترك العمل هروبا من ضغوط العمل ويرجع ذلك إلى عدم قدرة الفرد على التكيف مع بيئة العمل أو عندما تكون طبيعة العمل معقدة و يترتب على ذلك تكاليف مادية بالنسبة للمنظمة و نفسية و مادية بالنسبة للفرد.

---

1 L. Leve," Preventing work stress" (Readings mass: Addition wesiey publishing company 1981), p 52.

2 هيجان ، ضغوط العمل مصادرها وأسبابها وأثارها ، مرجع سابق ، ص 151.

3 لطفي رائد محمد ، " نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها ، مجلة الإدارة العامة ، الرياض العدد 75 ، سنة 1992م ، ص 87-88 .

5-4 إنخفاض **مستوى الأداء** :

إن الضغوط العالية و المكثفة و المستمرة و عدم مقابلة التنظيم لتحقيق طموحات الشخص و أماله و أحلامه، مع الاستمرار في العمل، فإنه بمرور الوقت يصل إلى مرحلة خطيرة تعرف بالاحتراق و الذي تتمثل أعراضه فيما يلي[1]:

1- إنهاك بدني شديد ، 2- الشد البدني ، 3- الإنهاك العقلي.

وهذا يؤدي إلى إنخفاض معدلات الأداء لدى الفرد العامل .

5- الآثار المعرفية :

من الآثار التي تتركها ضغوط العمل على الفرد[2]، عدم القدرة علـــــى اتخاذ القرار، و ضعف التركيز، انتباه قصير المدى، حساسية زائدة تجاه فقد الآخرين له، حواجز ذهنية .

من خلال ما سبق عرضه عن أثار ضغوط العمل يرى الباحث ما يلي :

1- هناك العديد من أثار الضغوط السلبية يصعب حصرها.

2- أن الفرد قد يتعرض أو لا يتعرض لمثل هذه الآثار السلبية معا في وقت واحد.

3- تختلف أثار ضغوط العمل السلبية تبعا لنوع العمل و ظروفه و طبيعته.

4- يختلف الأفراد في مدى تأثرهم بضغوط العمل السلبية لاختلاف قدراتهم على تحمل و التكيف مع هذه الضغوط.

المبحث الثاني: أثر ضغوط العمل على الأداء

إن العلاقة بين ضغوط العمل و مستوى الأداء في المنظمة أصبحت من الجوانب الهامة في دراسة أثار و نتائج الضغوط، ويتفق كثير من الكتاب و الباحثين على أن الضغوط ليست جميعاً ضارة، بل يؤكدون على أن تعرض الفرد لضغوط معتدلة تشكل تحديا كبيرا لتحفزه وزيادة تحمسه للعمل وعلى مواجهة التحدي أنظر شكل (6).

---

[1] شعبان فوزي مذكور ، "مصادر ومسببات ضغوط العمل والآثار الايجابية والسلبية الناجمة عنها" ندوة ضغوط العمل والصراعات ، المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، القاهرة :25-29 ابريل (الطير) ، سنة 2004م ،ص 10.

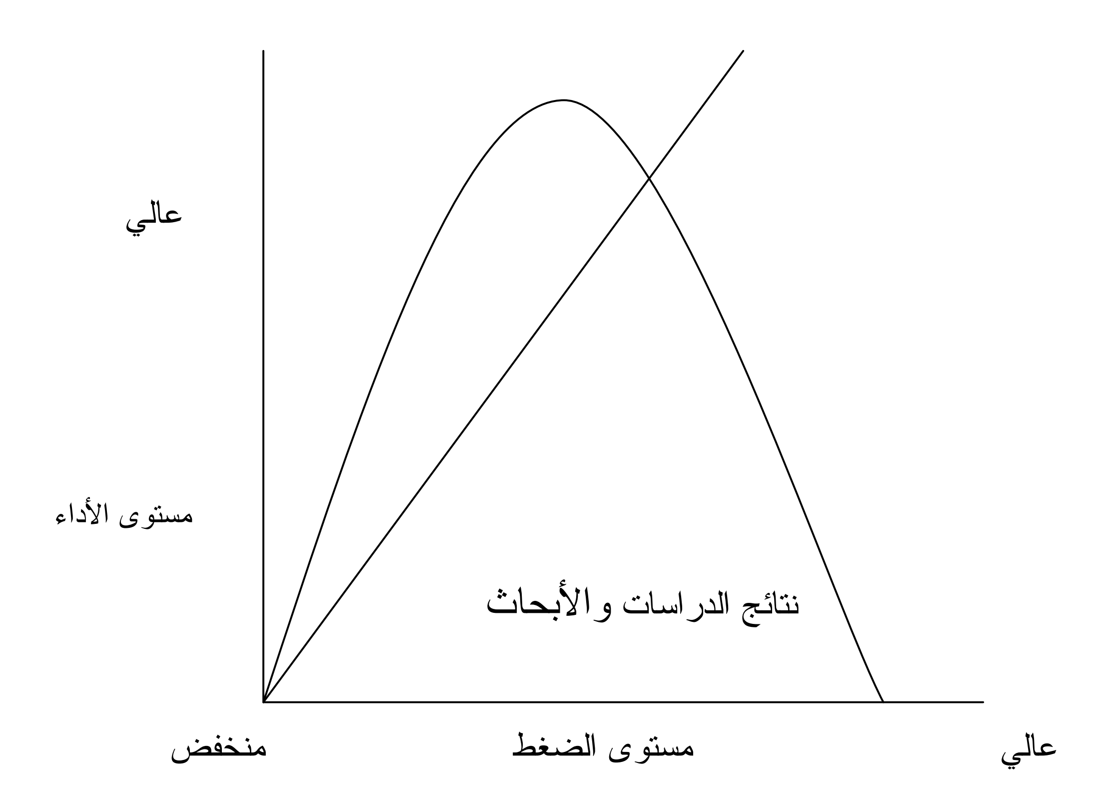
[2] حسن صادق حسن عبد الله ، ضغوط العمل مصادرها ومسبباتها ونتائجها وآثارها ، " ندوة ضغوط العمل" ، المنظمة العربية للعلوم الإدارية . القاهرة: خلال الفترة من 25-29 ابريل ، سنة 2004م ، ص 16.

فالضغوط المعتدلة تساعد على ارتفاع وتحسين مستوى أداء الفرد لأن هذه الضغوط تستوجب من الفرد حشد طاقاته وجهده لمواجهة متطلبات العمل، و الضغوط هنا بمثابة (مثير صحي) يشجع الفرد على الاستجابة و يستمر الأداء في الارتفاع حتى يبلغ دروته[1].

لكن إذا استمرت الضغوط في الزيادة فإنه يؤدي إلى تدني مستوى الأداء، و إذا استمر الضغط المتزايد على الفرد يتمادى الفرد في تصرفاته غير المنتجة، و يصاحب ذلك اتجاهات و أنماط سلوكية سلبية جداً مثل اليأس و الإحباط و الإرهاق، و الاستنزاف[2].

وهذه جميعها تلحق أضرارا كبيرة بالمنظمات حيث تدني مستوى الأداء والالتزامات المالية الكبيرة التي تتحملها المنظمة و تدني مستوى الخدمة ، والخلل الأمني و عدم النظام و الانضباط، و هذا ما أشار إليه بعض الكتاب والباحثين.

شكل رقم (6) علاقة ضغوط العمل بمستوى الأداء*



*** المصدر/ مريم حسين، السلوك التنظيمي، عمان، الأردن، دار زهران للنشر والتوزيع ، سنة1997ف ، ص 388 .**

---

[1] James L. Bibson, Organization: Behavior, Structure, Process, 8 th ed, (Hoomwood, III, Irwin, 1994), p. 267-270.

[2] حسن صادق عبد الله ، مرجع سابق ، ص 20.

ولتوضيح هذه العلاقة ينقسم المبحث إلى الآتي :

- أولاً : مفهوم أداء العمل.
- ثانياً : مفهوم الفاعلية.
- ثالثاً : مكونات و عناصر أداء العمل.
- رابعاً: العلاقة بين ضغوط العمل و الأداء.

أولاً: مفهوم أداء العمل .

من الجوانب المهمة لتوضيح العلاقة بين أثر ضغوط العمل على الأداء، يعني هذا المفهوم إلى درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبسا بين الأداء، والجهد، حيث أن الأخير يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد[1].

وعليه فقد تعددت المفاهيم فيما يتعلق بالأداء الوظيفي حيث أشار سيرلاجي وزملاؤه [2] عند توضيحه لمفهوم الأداء الوظيفي" هو الدرجة التي عندها ينفذ أو يؤدي الفرد وظيفته ملتزما في ذلك أو متقيدا بالمعايير التي يضعها التنظيم، وفي مفهوم آخر (لمحمد جمال)[3] على أن الأداء الوظيفي يكون الفرد من خلاله قادرا على أن ينجز المهمة المحددة له، وجاء مفهوم (مارتن وشور) [4] للأداء الوظيفي" هو النتائج التي يحققها الفرد في وظيفته"، و(اندرو سيرلاجي ومارك جي ودالاس)[5]، فقد عرفا الأداء الوظيفي بأنه" الحكم على فعالية الفرد" أما (ابراهامس)[6] فقد أشار بان الأداء الوظيفي هـو " قيام الفرد بإنجاز مهام وظيفته بفعالية، ومساهمة الفرد المقيدة في بيئة العمل " ، كما ورد مفهوم الأداء عند د. علي عبد الوهاب و د. عايدة السيد

---

[1] راوية محمد حسن ، إدارة الموارد البشرية ، الدار الجامعية . الإسكندرية: سنة1999م ، ص 215.

[2] Andrew D. Szilagy, et al ," Role Dynamics, Locus of control, and Employee and Behavior, Academy of Management Journal, vol 19, no. 2, 1976, pp. 254-276.

[3] Muhammed Jamal, " Relationship of job stress to job performance: A study of manager and Blue Collar workers", Human Relations vol. 38, no. 5, 1985, pp. 409-424.

[4] shore l. martin H.J "job stsatisfaction and organifatiomal commitment in relatiam to work performance and turnouer intentions' Humon relations, uo 42 no 7. 1989 pp 625-638 .

[5] اندرو سيرلاجي ومارك جي ودالاس ، مرجع سابق ، ص 89 .

[6] David J. Abramis" Relationship of job stressors to job performance: Linear or an inverted-u" Psychological Reports, vol. 75, 1994, pp. 547-558.

خطاب[1] " يقصد بالأداء مجموعة من الأفكار هي: العمل الذي يؤديه الفرد، الانجازات التي يحققها، وسلوكه في وظيفته وسلوكه مع زملائه، والحالة النفسية التي يوجد بها، وطرق التحسن الذي يسلكها".

يتضح من استعراض المفاهيم السابقة ، إن هذه المفاهيم قد اتخذت اتجاهين أساسين هما :

1- اتجهت بعض المفاهيم للتعريف الوظيفي للأداء في صورته التطبيقية، وهو الأداء الوظيفي الرسمي الذي يرتبط بالوصف الوظيفي ونظام المكافآت الرسمية، ومن أمثلة التعريفات تعريف سيرلاجي وزملاؤه ، وتعريف محمد جمال، وتعريف مارتن وشور .

2- اتجهت بعض المفاهيم لتعريف الأداء الوظيفي بصورة أوسع لتشمل كل من الأداء الوظيفي الرسمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية ومن أمثلة هذه التعريفات تعريف اوُرجان ، وتعريف الدكتور علي عبد الوهاب ، والدكتور عايدة سيد خطاب، وتعريف ابرهامس .

ويرى الباحث انه إذا كان الباحثون قد اختلفوا أيضا في طريقة قياسهم للأداء الوظيفي ، حيث أنه يمكن قياسه بصفة عامة بأحد الشكلين التاليين:

أ- مقاييس التقدير الذاتي :

وهي مقاييس يقيِّم فيها الفرد بنفسه أداءه الوظيفي، وهذا ما اعتمده د. ناصر العديلي[2]، ود. محمد الكموشي في بحتهما[3] وما اعتمده الباحث في هذا البحث .

ب- تقديرات المشرف لأداء المرؤوس:

قام كانستر وزملاؤه (1983)[4] بتقسيم هاذين المقياسين ، إلى مقاييس التقدير الذاتي، ومقاييس تقديرات المشرف وذلك على النحو التالي:

---

[1] علي عبد الوهاب ، عائدة السيد خطاب ، مرجع سابق ، ص 95 .

[2] ناصر محمد العديلي ، السلوك الأنساني والتنظيمي ، معهد الإدارة العامة . القاهرة: سنة 1995م ، ص 501.

[3] محمد عبدالله الكموشي ، أنماط السلوك الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الاجتماعية في المجتمع الليبي ، رسالة دكتوراه غير منشوره ، معهد البحوث والدراسات العربية ، قسم الدراسات العليا . القاهرة: سنة 2006م ، ص 134 .

[4] R.P. Ganster et al., " Social Desirability Response to self Report Measures", Academy of Management Journal, vol.26 , 1983, pp. 377-385.

1- يوجه الباحثون النقد لمقاييس التقدير الذاتي من زاوية أنها لا تأخذ في الاعتبار مفهوم الرغبة الاجتماعية ، وتعني رغبة الفرد في أن يظهر نفسه بالطريقة التي تجعله شخص ايجابي ومتوافق مع معايير الجماعة.

2- يوجه الباحثون النقد لتقديرات المشرف من زاوية أنها قد تتأثر بأخطاء الهالة أو أخطاء تحريف أو تشويه الذاكرة .

ثانيا : مفهوم الفاعلية :-

يقصد بفاعلية الأداء " الحالة الذي يكون عليها الفرد وهو في أحسن حالته أثناء تأديته للأعمال الوظيفية "، والقانون رقم (10) لسنة 1992 مسيحي بشأن الأمن والشرطة قد حدد فاعلية أداء عضو هيئة الشرطة من خلال قيامه بواجبات وظيفته كما جاء في نص المواد (61،62) من القانون ، واحترامه لسلوكيات وأدبيات الوظيفة الأمنية ، وقد جاء في دراسة قام بها الباحث انه توجد علاقة بين فاعلية أداء أعضاء هيئة الشرطة، ونظام الحوافز المعمول به ، وان لنظام الحوافز أثره بصورة مباشرة على فعالية الأداء[1].

وان فعالية الأداء تتأثر بمجموعة من العوامل ومنها (النظم التي تتبعها المنظمة، أنماط القيادة ، مدى التماسك بين جماعات العمل، ظروف بيئة العمل المادية ، استخدام أساليب التقنية الحديثة ، وضوح المسئوليات والأهداف المطلوب من الفرد تحقيقها ، مدى توافق متطلبات العمل مع قدراته وإمكانياته، ومستوى فعالية الإشراف ، الظروف الاقتصادية، والشخصية للفرد ، حالة الفرد الصحية والنفسية ، مدى التزام الفرد بعمله، مدى توافر المعلومات اللازمة لأداء العمل ، العدالة التنظيمية ، المواطنة التنظيمية)[2] ، واستخدم العديد من الباحثين المقاييس منها مقياس فاعلية الأداء الوظيفي للأفراد في القطاع الإنتاجي عن طريق قياس كمية وجودة الإنتاج، أما بالنسبة للإفراد في القطاع الوظيفي فتقاس فاعلية أدائهم عن طريق القدرة والدقة في الأداء الوظيفي، والإبداع والابتكار في العمل، حسن إصدار الأفكار والقرارات

[1] ناصر أحمد الحبيشي، مرجع سابق ، ص 283 .

[2] Norman Jakson and p.ppacortor. Rethinking Organizational Behaviour, England Prentice Hatt, First Published, 2000 p.p. 210-218.

الوظيفية، كما استخدم لقياس فاعلية الأداء لتقييم كل فرد مقياس يكـــون مـــن خمس مستويات تعبر عن درجة فاعلية أداء الفرد لعمله تتمثل فـــي مقبـــول ، متوسط ، جيد ، جيد جداً ، ممتاز، واستخدم لقياس فاعلية الأداء تقييم المشرف أو الرئيس ، مقياس متدرج من النسب المئوية حيث أن صفر% يعبـــر عـــن درجة قليلة جدا من فاعلية الأداء، 100% يعبر عن درجة كبيـــرة جـــدا مـــن فاعلية الأداء.

ثالثاً: عناصر و مكونات الأداء الوظيفي :

تعددت وجهات النظر حول عناصر و مكونات الأداء الوظيفي، حيث أشار هاينز1984[1] أن من أهم العوامل المؤثرة في الأداء، الفرد أي ما يمتلكه الفرد من معرفة و مهارات و اهتمامات وقيم و اتجاهات و دوافع، و الوظيفة أي ما تتصف به من متطلبات و نظم المعلومات و الاتصالات، و المواقف وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية و تتضمن مناخ العمل و الإشراف ووفرة الموارد والهيكل التنظيمي ، و أشار علي السلمي[2] أن العوامل المؤثرة علـــى الأداء هي (القدرة و الرغبة)، ويرى (حامد أحمد رمضان)[3] أن أداء الفرد في العمل يتحدد بمحصلة (القدرات و الدوافع و ظروف العمل)، كما يشير (عبد الوهاب وخطاب) [4] أن أداء الفرد في عمله هو محصلة قدرته في العمل ورغبته فيه كما ذكر (أحمد سيد مصطفى)[5] أن أداء الفرد يتأثر بالعديد من العوامل ويمكن توضيحها في الشكل رقم (7) :

---

[1] ماريون أو هاينز ، إدارة الأداء ، دليل شامل للإشراف الفعال ، ترجمة محمود مرسي وزهير الصبغ ، معهد الإدارة العامة . المملكة العربية السعودية ، الرياض: سنة 1984م ، ص 273.

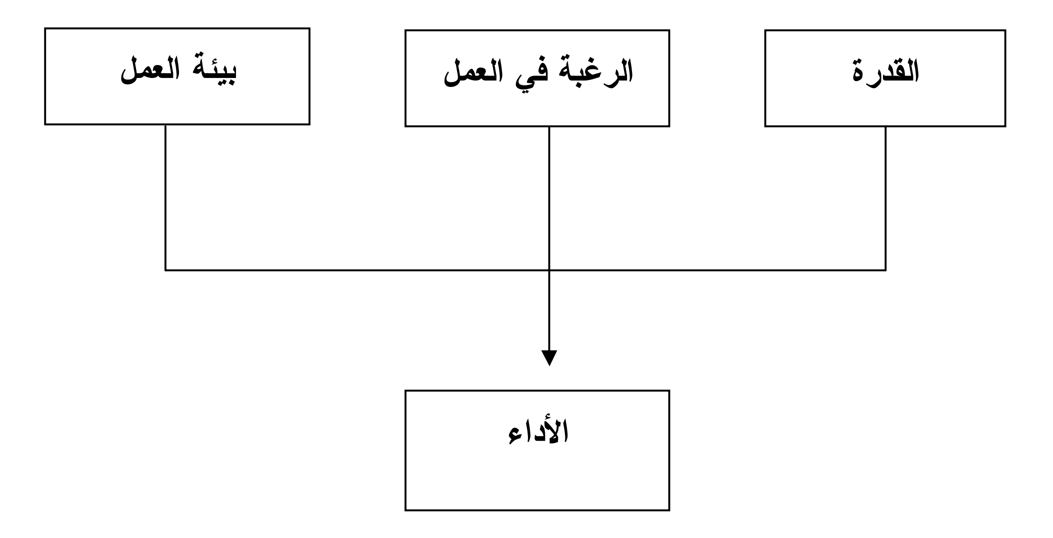
[2] علي السلمي ، إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية ، دار غريب . مصر القاهرة: سنة1985م ، ص 27.

[3] حامد احمد رمضان ، السلوك التنظيمي ، ط 5 ، دار النهضة العربية. القاهرة: ، سنة 1993م ، ص 47.

[4] علي محمد عبد الوهاب ، وعايدة سيد خطاب ، مرجع سابق ، ص 39.

[5] أحمد السيد مصطفى ، إدارة السلوك التنظيمي ، مكتبة الأنجلو. القاهرة: سنة 2000م ، ص 146.

الشكل رقم (7) عناصـــــــر الأداء*



***المصدر/ أحمد سيد مصطفى ، ادارة السلوك التنظيمي ، مكتبة الانجلو. القاهرة: سنة 2000م، ص 147 .**

من خلال ما سبق يرى الباحث أن أداء الفرد في العمل هي عملية تفاعل كل من (الخصائص الشخصية للفرد، وخصائص بيئة العمل، والعوامل الاجتماعية) ، فالخصائص الشخصية للفرد تشمل قدرة الفرد على العمل ورغبته فيه فالقدرة تتمثل في المعرفة و المعلومات التي يلم بها الفرد عن عمله والرغبة تتمثل في اتجاهات ودوافع و حاجات الفرد، أما خصائص بيئة العمل تتمثل في متطلبات الوظيفة وخصائص المنظمة ونظم الإشراف ونظم المعلومات ، والاتصالات وبيئة العمل المادية والاجتماعية، أما العوامل الاجتماعية وهي العوامل الخارجية التي تؤثر على أداء الفرد الترابط الأسري والعائلي والقبلي ، والتأثيرات السياسية وجماعة العمل والنفوذ والتأثيرات الإقتصادية.

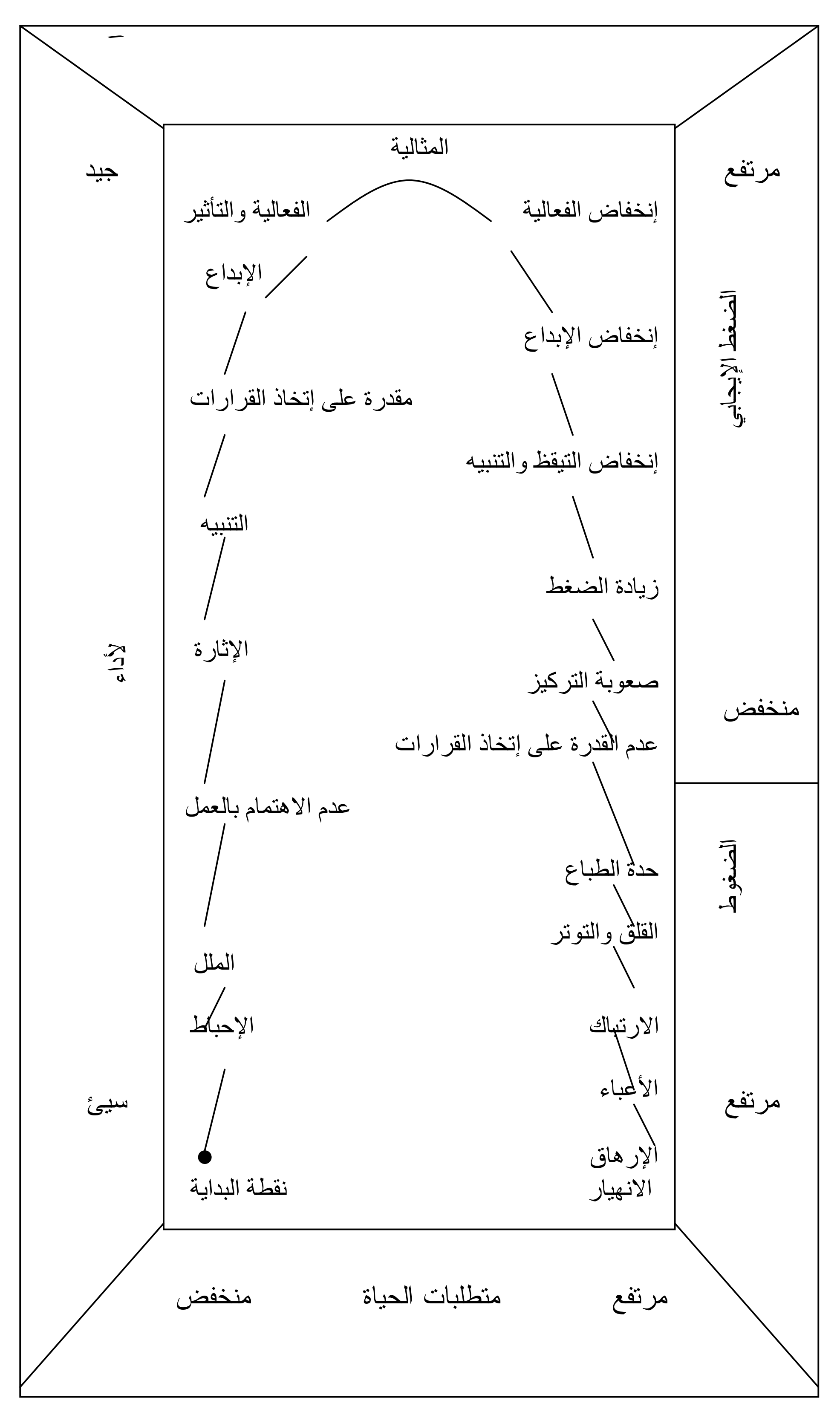
رابعا : علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي :

نظرا لما يواجه الفرد من مصادر مختلفة لضغوط العمل، و بالرغم من الاختلاف بين الأفراد في الطريقة التي يتعاملون بها مع الضغوط والآثار التي

يخلفها الضغط فيعتمد مقدار تأثير ضغوط العمل على الأداء على مدى إدراك وشعور وتفسير الفرد لهذه الضغوط، إلا أن الثابت هو أن وجود مقدار معقول ومناسب من الضغوط يجعل الأفراد يشعرون بالتوتر[1] ، الأمر الذي يوقعهم ويحمسهم لكي يسيطروا عليه ويتحكموا في هذا التوتر ، كما أن بعض التوتر يمثل مقدارا من التحدي لقدرات العاملين مما يزيد الرغبة في الإنجاز ، وإذا قلنا أن مقداراُ مناسباً من الضغوط يساعد على أداء العمل و ارتفاع مستواه فإننا يمكن أن نقول أنه إذا ارتفع مستوى ضغوط العمل عن هذا المقدار المناسب أو انخفاضه عنه سيكون ذو تأثير سلبي على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء ، فقد يكون ذات حجم مناسب ، وقد يكون ذات حجم غير مناسب والحجم المناسب منه يؤدي إلى ارتفاع في أداء العاملين فيمثل في حلول مبتكرة للمشاكل وارتفاع في الدافعية ، وحسن الانضباط والمواظبة في السلوك العام ، أما الحجم غير المناسب منه يؤدي إلى تدهور في أداء العاملين يزيد مستوى النزاع والخلافات مع الآخرين وارتفاع معدل التأخير والغياب وعدم الانضباط في السلوك العام ، ويأخذ المنحنى شكل الناقوس الذي يوضحه الشكل رقم (8) .

[1] ماهر، كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل ، ص 80.

شكل(8) يوضح العلاقة بين مستوى ضغوط العمل ومستوى الأداء



*** المصدر/ أحمد ماهر ، كيفية التعامل وإدارة الضغوط ، الدار الجامعية. الاسكندرية: 2005م، ص 82**

.

فيعبر هذا المنحنى عن علاقة الأداء بالضغوط ومتطلبات الحياة فتظهر مشاعر الإحباط وعدم القدرة على استخدام القدرات في حالة ندرة المثيرات ومتطلبات الحياة والتحديات ، وبالتالي تظهر منطقة ضغوط العمل والأداء السيئ ، وكذلك الحال إذا ما زادت متطلبات الحياة والمهام والواجبات الملحة والتي تؤدي إلى نفس النتيجة السابقة ألا وهي زيادة ضغوط العمل والأداء السيئ ، أما في حالة ما إذا كانت الواجبات والتحديات تقع في نطاق قدراتنا وطاقاتنا ففي هذه الحالة يتحسن الأداء ليصل إلى قمة المنحنى العلوي ، كما نرى بالشكل فيها يشعر بالإثارة و القدرة على الإبداع والابتكار واتخاذ القرارات ، مع مراعاة أنها تظهر في حالة وجود القدر الأمثل والمناسب من المتطلبات والذي يتوافق مع قدرات الأفراد ، إلا أنه في حالة زيادة المتطلبات عن هذا الحد المناسب والمقبول ليصبح غير الملائم مع قدرات الأفراد وطاقاتنا يبدأ منحنى الأداء في الانخفاض مرة أخرى ، كما يظهر في المنحنى السفلي ومنه تظهر أعراض الضغوط من تعب وإرهاق وانهيار.

من خلال ما سبق يتضح طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل و الأداء هي علاقة معقدة وتتأثر بالعديد من العوامل و منها :(درجة هذه الضغوط، الفروق الفردية بين الأفراد ، مدى صعوبة المهمة ، مدى توافر الخبرة والتدريب).

الفصل الثاني

اختلاف مستوى ضغوط العمل و السياسات المتبعة لمواجهتها

إن دراسة مستوى ضغوط العمل والسياسات المتبعة للتصدي لـــه ومواجهته لا يمكن أن يتم بمعزل عن فهم الفرد و ذاته وردود أفعاله اتجاه الأحداث التي يتعرض لها خلال مسيرته ، سواء كان ذلك في نطاق العمل وخارجه ، وعليه فإن اختلاف مستوى الضغوط الواقعة عليهم ، تختلف شخصياتهم وواقعهم النفسي والسلوكي ، وكذلك بيئتهم التنظيمية ، وهذا يتحتم وضع السياسات لمواجهة هذه الضغوط ويراعى فيها هذه الاختلافات ، ولتناول هذا الموضوع رأينا تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين :-

- المبحث الأول : يتناول اختلاف الخصائص الشخصية والوظائف .
- المبحث الثاني : السياسات المتبعة لمواجهتها .

المبحث الأول : اختلاف ضغوط العمل باختلاف الخصائص الشخصية والوظائف

هناك العديد من العوامل المتعلقة بشخصية الفرد و وظيفته التي تزيد مستوى الضغوط لديه، وهذه العوامل لا يمكن حصرها وذلك عائد إلى تعقد السلوك الإنساني وتشابكه بل وتغيره أيضاً ، لذا فإننا سنركز على شخصية الفرد ووظيفته .

أولا : شخصية الفرد .

يعتبر موضوع شخصية الفرد من أهم الموضوعات التي يهتم بها علماء النفس والسلوك الإداري ، وذلك لما تتسم به شخصيات الأفراد من التعقيد والغموض والتباين ، ومن ثم فإن العثور على تعريف ملائم لشخصية الفرد متفق عليه بين الباحثين يكاد يكون من الصعب إيجاده ، وهذا لا يعني أننا لا نستطيع ذكر تعريف ، إذ يمكن أن نعرف الشخصية هنا على أنها الخصائص الفردية التي تميز فردا عن غيره "أو بعبارة أخرى يمكن النظر إلى الشخصية على أنها تمثل مجموعة الخصائص والاتجاهات[1] ، ويمكن تعريف الشخصية

[1] هيجان ، ضغوط العمل مصادرها وأسبابها وآثارها ، مرجع سابق ، ص 100.

" على أنها هي المحور الذي يدور حوله سلوك الشخص وعلاقاته بغيره" ، كما أنها " تحدد أساليب التعامل مع الأحداث وطرق الإفتاء لمكونات البيئة المحيطة وتتدخل في أنماط التفكير وكيفية إدراك الأشياء " [1] ، كما عرفت الشخصية بأنها " إطار يقيم سمات مركبة جسمية وعقلية ونفسية تتضمن القدرات والدوافع ، وثقافية تميز شخصا عن غيره" [2] ، لذا فإن أي دراسة للضغوط بصفة عامة وضغوط العمل بصفة خاصة لن تكون كاملة إذا لم تتعرض لبناء وتركيب شخصية الفرد ، باعتبارها من المحددات المهمة للضغوط التي تواجهه في العمل ، وهذه الخصائص تعتبر وليدة العوامل الوراثية المتمثلة فيما ينقله الأشخاص من الصفات عن أقربائهم وذويهم والعوامل البيئية المتمثلة في تأثير البيت والمجتمع ككل .

إن دراسة الشخصية تعتبر من المحددات الأساسية لفهم سلوك الأفراد والتنبؤ به والتحكم في هذا السلوك إذا أمكن ، لتصنيفهم والتعامل معهم وفقا لشخصياتهم والقيم والسلوك الذي يظهره هؤلاء الأفراد في تفاعلهم مع البيئة التي يعشون ويعملون بها ، حيث يميل إلى تصنيف الناس حسب سماتهم ، فهناك شخص لطيف ، وشخص عدواني ، وشخص قلق ، وشخص هادي ، وشخص انطوائي ، وشخص منبسط ، ، وشخص عقلاني ، وشخص عاطفي ، وشخص واضح وشخص غامض ، كل هذه الفئات تتباين فيما بينها ، من حيث سلوكها وردود أفعالها للمؤثرات التي تتعرض لها أثناء العمل ، ونظرا لما يظهره موضوع الشخصية ، فإن الكثير من المنظمات تحرص عند توظيفها للأفراد على التأكد من وجود سمات محددة تتلاءم مع العمل الذي سيكلف به الشخص ، حيث تعتبر هذه السمات عاملا حاسما في نجاح الفرد أو فشلـــه ، كما هي أيضا عامل حاسم في مدى إمكانيـــة الفرد للتعامل مع الضغوط التي تواجه في بيئة العمل .

ونعالج موضوع علاقة شخصية الفرد من خلال جانبين :

---

[1] رمضان محمد القذافي ، العلوم السلوكية في مجال الإدارة والإنتاج ، المكتب الجامعي الحديث . الإسكندرية: سنة 1997م ، ص 211.

[2] أحمد سيد مصطفى ، " أنماط الشخص والقابلية لضغوط العمل " ، بحث مقدم لندوة ضغوط العمل والصراعات المنظمة العربية للعلوم الإدارية . القاهرة: 25-29 ابريل ، سنة 2004م ، ص 1.

الجانب الأول : يتناول شخصية الفرد ومدى قابلية تعرضه للضغوط الناجمة عن هذا النمط ، حيث نجد الشخصية العدوانية أكثر احتمالا أن تكون عرضة للضغوط من الشخصية الودودة .

الجانب الثاني : فهو تحديد النمط الشخصية و درجة خطورة النتائج الناجمة عن هذه الضغوط التي من المحتمل أن يترك أثارها على صحة الفرد[1] .

فالشخصية القلقة قد تكون أكثر عرضة للإصابة بالأمراض البدنية والنفسية من الشخصية الهادئة[2].

ونظرا لتعدد العوامل المرتبطة بشخصية الفرد في مجال ضغوط العمل فإن الانتباه في الوقت الراهن إلى ما يسمى بمفهوم الذات ، ونمط وسلوك الشخصية (أ) ، (ب) والشخصية القلقة ، ومركز التحكم ويتم استعراض عن هذه الخصائص وعلاقتها بضغوط العمل بصورة التالية :

1- مفهوم الذات :-

تعرف الذات "بأنها اتجاه الفرد أو فكرته الشاملة عن ذاته وهي تعتبر جوهر الشخصية ، حيث تنظم وتحدد إلى درجة كبيرة مدى قابلية الفرد للتعرض للضغوط و التعامل معها " [3] ، وتتمثل خصائص هذا التعريف في مدى حاجة الفرد إلى تقدير الذات والاحترام من قبل الآخرين ، والحاجة إلى تنمية الشعور بالثقة و الاعتبار .

هذه الحاجات يتم إشباعها من خلال تحقيق أو انجاز الفرد لمهمة معينة بنجاح ، تم يضفي عليه مركز أو تقدير الآخرين لقدراته ومهاراته في أداء العمل ، مما يحظى بالإعجاب تم يضفي عليه مركزا مرموقا مثل: متقن ومتفوق ، و ناجح ، ومدير واختصاصي ، ومستشار[4] والذات كما تعرف " أنها مفهوم معقد سواء كان ذلك من حيث تكوينها ، أو تأثيرها على سلوك الفرد ، ولكنها تتكون من ست عناصر أساسية " هي [1]:

---

1 هيجان ، ضغوط العمل ، مصادرها، اسبابها اثارها ، مرجع سابق ، ص 100.

2 H. Kahn and C.L. Cooper, Stress in the Dealing: High performers under pressure, London, Rouledge , 1993, p. 59.

3 هيجان ، ضغوط العمل ، مصادرها، اسبابها اثارها ،مرجع سابق ، ص 101.

4 اندرو سير لاجي ، ومارك جي ودالاس ، السلوك التنظيمي والأداء ، ترجمة جعفر أبو القاسم ، مرجع سابق ص 101.

أ- الوعي بالذات :

ويقصد بذلك مدى إدراك الفرد أن لديه القدرة على التأثير على بيئته المحيطة ، أي أن حضوره و تصرفاته من الممكن أن تؤثر على الآخرين ، كما أن حضوره وتصرفاته من الممكن أن تؤثر فيه ، وهذا يعني درجة وعي الفرد وإدراكه بأنه يستطيع أن يلعب دوراً رئيسياً في التأثير على بيئته .

ب- القيمة الذاتية :

وتعني مدى شعور الفرد بأنه مساوٍ للآخرين في الحقوق و الواجبات ، هذا الشعور يرجع جزء منه إلى التنشئة الاجتماعية التي يخضع لها الفرد.

ج- حب الذات :

إن حب الذات في أبسط صوره عدم تعريض الفرد لنفسه للمشاق أو المخاطر التي تزيد عن طاقته ، إن الكثير من الأفراد في جميع المجتمعات يعتقدون كسب الرضا عن النفس إنما يتم من خلال التضحية الشديدة وعقاب الذات ، والحرص على إرضاء الآخرين وعدم التسامح مع الذات ، وهذا يعني أن الشخصية السوية هي التي تحقق أهدافها بطريقة متزنة ، بغض النظر عن كون تحقيق هذه الأهداف متفق مع رغبات الآخرين دائماً أو لا يتفق .

د- تقدير الذات :

ويستخدم في بعض الأحيان ذات المعنى الذي يستخدم به احترام الذات ، وهو يمثل المستوى الرابع لمدرج(ماسلو) الهرمي للحاجات، ويتضمن شعور الفرد بأنه متميِّز عن الأفراد الآخرين في الأهمية و الخصوصية، ويظهر هذا التميز في اختياره لملابسه أو سيارته، و رغبته في الحصول على تقدير الآخرين ، والشعور بأهمية وهدف حياته ، والقيام بأنشطة معينة تشعره بأنه قادر ومفيد لغيره[2].

---

[1] - D . A Girdano et al , Controlling Stress and Tonsion, A Holistic Approach , Englewood Cliffs Njprentice Hall 1990, p.111.

[2] جيري ل . جراي ، مدخل علم السلوك التطبيقي لإدارة الناس ، ترجمة وليد عبد اللطيف هوانه، معهد الإدارة العامة. الرياض: سنة 1408هـ ، ص 58.

هـ- الثقة في الذات :

وتكمن في مقدرة الشخص على أن يتكيف مع بيئته، ذلك لأن لكل فرد إدراكه لمحيطه ، كما له طريقته وأسلوبه الخاص الذي يعالج به الأحداث التي تقع لـــه وأن النجاح في تحقيق الثقة بالذات يأتي من خلال النتائج المخطط لها وهي تتحقق بشكل واقعي ، من خلال استخدام الفرد لإمكاناته المتمثلة في خبراته السابقة ، والأمل الذي يعايشه والتشجيع الذي يتلقاه من حوله.

و- احترام الذات :

ويعني قدرة الفرد على التعبير عن مشاعره بصورة واضحة ، وهي تتمثل في الحب والكراهية والإعجاب والتقيد والغضب ويرتبط بتقدير الفرد لذاته ، ذلك أن الشخص عندما يقدّر نفسه تقديرا عالياً دون مبالغة ، فإن ذلك يستتبعه قدرة الفرد على التعبير عن مشاعره بشكل طبيعي وملائم .

إن ذات الأفراد بناء هذه العناصر والخصائص ، من الممكن النظر إليها على أنها تمثل خط متصل ، يبدأ من الناحية الإيجابية وينتهي بالناحية السلبية ، أو أنه يبدأ بالدرجة العالية وينتهي بالدرجة المتدنية من حيث نظرة الفرد لذاته [1] ، إن مفهوم الذات لدى الفرد متطور ويتبلور على مدى السنين من خلال المؤثرات والتوجيهات التي يتلقاها من الآخرين (الآباء ، الأساتذة ، الزملاء ، الأصدقاء ، المديرين ،.... الخ) فإن هؤلاء لهم تأثير على تقديرهم لذاتهم ، ومن تم فإن قدراتهم على مواجهة المشكلات والتعامل معها بطريقة ايجابية ، و بخاصة عندما يتولون أعمالاً ويخضعون لإشراف الآخرين ويتعاملون مع الزملاء بطريقة متباينة ، فإن التغذية الراجعة التي نتلقاها علـــى أدائنا والحكم علينا بالنجاح والفشل ، لها تأثير كبير على شعورنا بالتقدير والثقة في أنفسنا ، ومن تم قدرتنا على التعامل مع مشكلات العمل التي تسبب لنا الضغوط ، كلما كان أدائنا وعلاقاتنا مع الآخرين ايجابية فإن هذا يعني أننا سوف نكون أقل عرضة لضغوط العمل ، عكس ما تكون الردود سلبية من

[1] عبد الرحمن محمد هيجان ، ضغوط العمل مصادرها وأسبابها وآثارها ، مرجع سابق ، ص 603.

نواحي الكفاءة في العمل والفشل في تحقيق علاقات إيجابية مع الآخرين ، والتي تمثل لنا سبباً لضغوط العمل .

2- نمط وسلوك الشخصية(أ ، ب) :-

يعود مصطلح نمط الشخصية (أ) والشخصية (ب) إلى الباحثان فريدمان وروزنمان في سنة 1974 في بحثهما اللذان كشفا النقاب فيهما على مجموعة من الأنماط السلوكية ، التي اتضح أنها مرتبطة بأمراض القلب عن الأشخاص اللذين ضمتهم عينة الدراسة ، وصنفا الأنماط السلوكية إلى نمط سلوك الشخصية (أ) ، والشخصية (ب) [1].

فبالنسبة لنمط الشخصية (أ) بوجه عام يتسم بالإقدام والطموح والتنافس والجرأة ، ويتحدث بانفعال ويستعجل الآخرين لتنفيذ ما يطلبه منهم ، إلى جانب ذلك فإنه يعمل لإنجاز أكبر عدد من المهام في أقل وقت ممكن ، لذا فإنه مشغول دائماً بالمواعيد المقررة لإنجاز الأعمال ، على أنه رغم حرصه ودقته وإنجازه إلا أنه غير صبور ويكره الانتظار ، مما نجده في صراع دائم مع الأفراد والأحداث و الأشياء .

أما (بريف ورود و رابينوتز 1983) فهؤلاء الباحثين وصفوا نمط الشخصية (أ) ذلك الشخص الذي يعمل ساعات طويلة وشاقة بشكل مستمر، ليحقق المواعيد النهائية لاستكمال الأعمال رغم أنه مثقل بالأعباء الزائدة ، وكثيراً من الأحيان ما يأخذ معه العمل إلى البيت في الليل أو في نهاية الأسبوع ، وبالتالي فإنه غير قادر على الاسترخاء ، بل إنه دائم في التنافس مع نفسه يحاول أن يحقق معايير عالية من الأداء هذا السلوك غالباً ما يقود صاحبه إلى الإحباط في بعض الأوقات وخاصة في علاقاته مع زملائه الذين يشعر أنهم لا يؤدون الأعمال المطلوبة منهم في الوقت المحدد ، كما أنه يساء فهمه من قبل رؤسائه الذين يعتقدون أن لـــه مصالح شخصية من وراء هذا الجهد [2].

---

[1] اندرو دي سير لاجي و مارك جي دالاس ، مرجع سابق ، ص 321 .

[2] H. Kahn and C.L Cooper, Stress in the Dealing Room, High Perfomers under Pressure London, Routledge 1990,P.59.

أما نمط الشخصية (ب) فإنه يختلف على نمط الشخصية (أ) ، ولكن هذا لا يعني بأن نمط الشخصية (ب) لا يتصفون بالتنافس والدافعية للأداء أو أنهم غير متفوقين في أدائهم ، بل من الممكن أن يكونوا كذلك ، ذلك أن الاختلاف بين الشخصيتين يكمن في أن نمط الشخصية (أ) يسابق الزمن ، بينما يعتمد الشخص من النمط (ب) إلى إيقاع منتظم .

فإن البحوث التي قام بها كل من (فريدمان و روزمان) في التفرقة بين نمطي الشخصيـــة (أ) و (ب) فقد أسهمت بقدر كبير في معرفتنا للضغوط النفسية ونتائجها ، وأوجه الاختلاف بالنسبة للطرق التي يتعامل بها الأفراد مع هذه الضغوط، فنجد أن الكثير من الخصائص لنمط الشخصية (أ) ترتبط بوظائف المديرين التي تتميز في أغلب الأحيان بالإقدام والتنافس الجاد والنشاط والاهتمام بعامل الوقت .

3- الشخصية القلقة :

يعتبر القلق حجر الزاوية في أنواع الأمراض النفسية ، والذي هو عبارة عن حالة توتر شامل ومستمر نتيجة توقع تهديد خطر فعلي ورمزي قد يحدث ويصاحبه غموض ، وأعراض نفسية جسمية ويكون وكأن لسان حاله يقول : شاعر مصيبته قادمة [1].

مع أن الأفراد يخبرون حالات من الخوف والقلق ، فإن البعض منهم هم الذين يخبرون القلق بصورته المزمنة ، والذين يقال عنهم بالشخصية القلقة ، وذلك تميزاً لها عن حالات الخوف ، وإن القلق كسمة شخصية تحمل مضموناً سلبياً لكثير من الأفراد ، فإنه يمكن أن يؤدي إلى أثار ايجابية ، أكثر من كونه

يؤدي إلى أثار سلبية ، فمن النواحي الايجابية يمكن النظر إلى القلق على أنه يؤدي وظائف مفيدة في الظروف السوية، فهو بوصفه مصدراً للخطر أو التهديد فإنه ينشط الكائن الحي ويكوّن له جهاز إنذار مبكر من الناحية

[1] حامد عبد السلام زهران ، الصحة النفسية والعلاج النفسي ، عالم الكتب . القاهرة: سنة 2005م، ص 484.

النفسية ، لذا فإنه كلما صدر الإنذار من هذا الجهاز ساعد ذلك على عملية التكييف مع البيئة إذ يصبح الفرد أكثر إدراكاً للملابسات والظروف من حوله. ولكن من جهة أخرى إذا زاد القلق عن الحد المعقول بالنسبة للفرد فقد يكون ضاراً إلى حدّ كبير ، مما يؤدي إلى ظهور النشاط العشوائي غير المعقول وغير الموجه ، وقد وجد أن القلق المرتفع يخفض من مستوى الأداء ، ويعطل الاتصال والتواصل الفعّال ، كما يشير سلوك الفرد بصورة يفقد جانب المعقولية في حل المشكلات .

لهذه الأسباب السلبية للقلق تكون سبباً من أسباب الضغوط ، ذلك من خلال ملاحظة الباحثين للأشخاص الذين يعانون منه .

4- مركز التحكم :

تدخل الأساليب الشخصية ضمن الاعتقاد الشخصي من جانب الفرد بأنه المسئول الأول والأخير على سلامته وصحته النفسية والبدنية ، ويترتب على ذلك بالدرجة الأولى إدراك دوره في الحياة المعاصرة المليئة بالتغيرات والمثيرات التي تصاحبها ردود أفعال مختلفة تتفاوت بين السلبية والايجابية ، ويعرّف مركز التحكم على أنه اعتقاد الفرد في أن ما يحدث لــــه من النجاحات أو أحداث سيئة في حياته ، إنما بتصرفات وإرادة الشخص ذاته (في الغالب السيطرة الداخلية) [1] ، أو أنه خاضع لعوامل خارجة عن إرادته مثل الحظ والصدفة (السيطرة الخارجية) ، كما يعني التحكم بأنه تبني أفكار واستجابات سلوكية هدفها مصادر للضغوط أو مساعدة الفرد على التحكم من المقاومة أو اكتساب مناعة ضد هذه المصادر وضد ما يترتب عليها في حالة الفشل [2] ، مع التركيز على الأساليب الشخصية فإنه لا يعني إعفاء المنظمات والهيئات من مسئولياتها الاجتماعية في توفير أجواء ومواقف تساعد الأفراد على التقدم والازدهار والنجاح في مواجهة الظروف المعاكسة أو غير الملائمة.

هنا تأتي أهمية التشريعات التي تنظم العلاقات داخل المجتمع ، سواء على المستوى المهني من خلال مراقبة المنظمات للتأكد من تطبيقها للقوانين

[1] H. Kahn and C. Cooper, op cit, P. 67.
[2] R.S. Lazarus, Psychological and Coping Process, New York Mcgraw Hill, 1966,P.126.

والنظم العمل الخاصة بتوفير بيئة العمل المادية المناسبة والعدالة في المعاملة المادية والسلوكية وغيرها من العوامل التي تهدف إلى تحقيق العدالة واحترام حقوق الفرد وغيرها من العوامل التي تساعد على تحقيق الاستقرار والتماسك في المجتمع .

وقد أشار(لازاروس) في أبحاثه عن الضغط النفسي وعمليات التكيّف ، بأنه كلما كانت درجة إدراكه لذاته بأنه قادر على التحكم في المواقف من حولـــه ، عاليه ، كانت درجة تعرضه لضغوط قليلة والعكس صحيح ، هذه النتيجة تشير إلى أن الشعور بفقدان الأمل وعدم القدرة على التصرّف ربما يكون سبباً من أسباب الضغوط الزائدة و المرتفعة [1].

وتجدر الإشارة إلى أن الأساليب الشخصية المتصلة لمركز التحكم الشخصي أربعة أنواع وهي :-

أ- التحكم السلوكي : ويرى أصحاب هذا السلوك بأنه يمكنهم القيام باستجابة سلوكية ملائمة لمواجهة أسباب التوتر ، ومن ثم الشعور بالارتياح والاطمئنان.

ب- التحكم المعرفي : ويتمثل في قدرة الفرد في تبني إستراتيجية معرفية ، حول الأسلوب المناسب للتكيّف مع الأحداث وذلك من خلال التجاهل والابتعاد عن الأحداث المسببة للضغوط .

ج- التحكم المعلوماتي : ويشير إلى وجود نوع مـــن الاتـــصال أو الرســـائل التحذيرية لدى بعض الأفراد ، والتي تساعدهم في محاولـــة تفـــادي أخطـــار الأحداث قبل وقوعها .

د- التحكم المبني على استعادة الأحداث الماضية : ويشير هذا الأسلوب إلى أن الأفراد الذين يتصفون به عادة ما يعزون أسباب الحوادث التي تقع عليهم إلى حوادث وقعت لهم في الماضي .

لهذا تكون خاصية التحكم تقوم بدور مهم في بناء اتجاهات الفرد فقد تم تصنيف الأفراد من حيث الأداء على أساس التحكم الداخلي أو الخارجي إلى ثلاثة أنواع هم الراضون وظيفياً ، والمتقيدون بالتوجهات والتعليمات ، والأشخاص القياديون .

وهكذا يمكن القول إن مركز التحكم يؤثر في درجة مستوى الضغوط المرتفعة التي يتعرض لها الفرد في العمل ، وذلك بسبب تأثيره على بعض خصائص الموظف مثل الدافعية ، والجهد والأداء و الرضا الوظيفي ، وصورة الوظيفة في ذهن الموظف والأدعان للسلطة ، والنمط الإشرافي كذلك فإن لمركز التحكم تأثيراً على دور الحوافز في توجيه السلوك .

ثانياً : تصميم الوظائف .

ينبغي أن نعلم بأن تصميم الوظائف يساعد على كشف مثل الحمل أو العبء الوظيفي بشقيه الزائد والمنخفض ، غموض الدور والعوامل البيئية ، مثل الحرارة ودرجة الإضاءة وغيرها من مكونات البيئة المادية .

ويعتبر العديد من المهتمين بالضغوط في منظمات العمل نموذج الصفات المميزة الإطار المتكامل للتقييم الوظيفي ، وإستناداً على هذا النموذج فإن أي وظيفة يمكن وضعها من خلال خمسة أبعاد هي [1]:-

أ- تنوع المهارات : ويتعلق بمدى ما يتطلبه العمل من أنشطة مختلفة تتطلب من الفرد استخدام عدداً من المهارات والقدرات الشخصية .

ب- معالم وظيفة واضحة : ويرتبط بمدى مساهمة العمل في اتخاذ مهمة واضحة المعالم كإنتاج قطعة متكاملة جاهزة الاستخدام .

ج- أهمية الوظيفة : ويدور حول مدى تأثير العمل في حياة الآخرين .

د- الاستقلالية : ويتعلق بمدى ما يوفره العمل من حرية في جدولة وتنفيذ المهام المطلوبة منه .

هـ- معرفة النتيجة : ويرتبط بمدى ما يوفره العمل من معلومات مباشرة وواضحة حول فعالية الأداء من جانب الفرد .

والأبعاد الثلاثة المذكورة أولاً من شأنها تحقيق شعور لدى الفرد بأهمية عمله من الناحية النفسية ، والبعد الرابع يمكِّن الفرد من المرور بخبرة المسئولية لما يقوم به ، والبعد الخامس يهيئ له المعرفة الحقيقية لنتائج عمله ولا يفتقر دور هذه الأبعاد في تقليل الضغوط النفسية ، بل يؤدي إلى

---

[1] علي عسكر ، مرجع سابق ، ص 126.

تحقيق نتائج ايجابية أخرى للفرد والمنظمة ، تتمثل في درجات عالية من الدافعية المهنية ، جودة الأداء ، الرضا الوظيفي ، والاستمرارية في العمل .

وعليه تعد الوظيفة عاملاً من العوامل التي تسبب في ضغوط العمل لدى الفرد ، وذلك لما تتصف به هذه الوظيفة من صفات تميز وظيفة عن أخرى ، سواء كان ذلك فيما يتعلق بالفئة التي تصنف فيها هذه الوظيفة ، أو المكانة التي يتبوؤها لمن يشغلها أو النشاط التي تضيفه على الأفراد الذين يعملون فيها، والمعلوم أن الوظائف ليست في درجة واحدة من حيث الأهمية و التعقيد والمكانة و النشاط ، وهذا الاختلاف يعد سبباً رئيسياً من أسباب الضغوط لدى الأفراد في العمل ، ونظراً لتعدد العوامل المرتبطة بطبيعة الوظيفة ، فإنه يمكن استعراضها من ثلاث جوانب أساسية وهي[1] :

1- الفئة الوظيفية :

لو تتبعنا الوظائف في الحياة اليومية لوجدناها تتباين فيما بينها من حيث: المهام المحددة لكل وظيفة والخصائص التي تميزها عن غيرها من الوظائف والتبعات التي تلقيها على شاغليها ، فهناك الوظائف القضائية والسياسية والإدارية والعسكرية والأمنية والتعليمية والطبية والهندسية ، بل إنه حتى في داخل هذه الفئات من الوظائف نجد فئات لكل منها مواصفاتها وشروطها الخاصة ، فالشخص الذي يعمل في موقع إداري تختلف مهـــــــام وظيفته عن الموظف العادي ، والفرد الذي يعمل في موقع إداري يحتم عليه عمله اتخاذ قرارات حاسمة تدخل فيها العوامل السياسية والشخصية والإدارية والاجتماعية ، كذلك الطبيب فإن طبيعة وظيفته تعرض عليه الكثير من الحالات الذي يتطلب منه مساعدة الآخرين والوقوف إلى جانبهم ، وكذلك رجل الأمن الذي يسهر على حالة الأمن وبث الطمأنينة في نفوس الناس ، كما هو الحال لرجال الدفاع المدني ، أو تلك التي تتولى مسئولية مواجهة الأزمات الكبيرة كالحروب ، على أننا نجد في المقابل العديد من الأعمال الأخرى تعرِّض أصحابها لكثير من الضغوط التي تفرضها الأعمال السابقة ، وذلك إما

[1] هيجان ، ضغوط العمل ، مصادرها، اسبابها، مرجع سابق ، اثارها ص 163.

لبساطة هذه الأعمال وإما لعدم وجود المسئوليات الكبيرة التي تستلزمها هذه الوظائف ، ومنها على سبيل المثال تلك الوظائف التي يشغلها موظفوا المراتب الدنيا والعمال العاديون والخدم والمراسلون ، وحتى بعض أصحاب المؤهلات والمراتب العليا الدين يجدون أنفسهم في وظائف لا تتفق مع طموحاتهم ولا تستلزم مؤهلاتهم أو خبراتهم [1].

وقد أكد العديد من الباحثين على وجود علاقة بين فئة الموظفين وضغوط العمل ، وعلى الرغم من أن الفئة الوظيفية لها تأثيرها الكبير على مستوى الضغوط التي يتعرض لها الأفراد في العمل ، فإن اختلاف كبير بين الأفراد في درجة الضغوط التي يتعرضون لها بسبب الفروق الفردية بينهم .

2- المكانة الوظيفية :

إن المكانة الوظيفية لها دور بارز في إظهار مستوى ضغوط العمل لدى العاملين وخاصة العاملين في الحقل الإداري ، وعلى وجه الخصوص في الوظائف القيادية ، فقد كان ومازال ينظر لضغوط العمل على أنها أكبر خطر مرتبط بعمل الأفراد الدين يشغلون الوظائف العليا القيادية، لذلك فقد ذكر (برومت و بايل و فلام هولتز 1968) أن المديرين هم أكثر الفئات الوظيفية تعرضا للأمراض النفسية الناجمة عن ضغوط العمل ، كذلك وجد (بنتزبيرج 1973) ، أثناء محاولته لتحديد عمل المديرين ، أن أهم جزء من عمل المديرين هو ذلك الجزء المتعلق باتخاذ القرارات وما يترتب عليها من مسئوليات وهو العامل الذي يعتبر أساساً لتعرضهم للضغوط ، وهي نتيجة لطبيعة أدوارهم[2] .

إن المكانة الوظيفية التي يشغلها الأفراد و إن تباينت درجتها بين العليا والوسطى والإشرافية ، تفرض على شاغليها عدداً من المسئوليات و الواجبات والتي تجعلهم أكثر عرضة من غيرهم للضغوط بسبب الأدوار التي يقومون بها .

[1] J.R.P. French and R.D. Caplan " Organizational Stress and Individual Strain" , In A.J.Morrow(1962), (Eds), The Failure of success, New Yourk Amacon,1972, PP. 147.
[2] A. Goodloe et al, Managing Yourself, How to Control Emotion Stress and Time, New Yourk Franklin watts, 1984, PP. 146-151

3- عبء الوظيفة :

يميل أغلب الأفراد إلى تفضيل القيام بالوظائف التي توفر لهم إثبات الذات وذلك لما تحمله في طبيعتها من خصائص التحدي والتجديد ، وغالباً ما يكونون الأفراد سعداء في وظائفهم، ونظراً لتعدد الخصائص التي ترتبط بعبء الوظيفة في مجال الضغوط هنا يجب التفرقة بين نوعين منها العبء الزائد و العبء الناقص منها على النحو التالي :

أ- العبء الزائد في الوظيفة :

يعتبر سبباً أساسيا من أسباب ضغوط العمل ، وذلك لما يترتب عنها من أخطاء وتدني مستوى الصحة ، إن الوظيفة تعتبر عبئاً على الفرد وذلك عندما تفوق مطالب هذه الوظيفة قدرات وإمكانيات الفرد سواء أكان من حيث كميتها أو نوعها ، وقد يقتضي من الموظف العمل لساعات طويلة متواصلة دون التمكن من أخذ فترات راحة ، وقد يكون مصدرها تواصل الوظيفة والمقاطعات المستمرة فيها سواء كان ذلك من خلال الزوار و الاجتماعات أو المكالمات الهاتفية أو وجود مواعيد مسبقة لإنجاز مهام الوظيفة .

و لقد بينت الدراسة التي قام بها كل من (وليام وهندركس) أن مـــــن الأسباب التي تثير الضغوط على العينات التي تمت دراستها ومنهم الممرضات والأطباء كثرة المهام وصعوبة وحجم المسئوليات ، مما يقلل من قدرة الفرد على الوفاء بالتزاماته[1] .

ب- عبء الوظيفة الناقصة (البطالة المقنعة) :

إذا كان العمل الزائد الذي يزيد على قدرة الفرد يمثل عاملاً من العوامل التي تسبب في ضغوط العمل ، فإن قلتها تؤدي بالأفراد إلى البطالة المقنعة ، وتعد أيضاً عاملا من العوامل التي تسبب أيضا في ضغوط العمل ، فإن العمل القليل في الغالب لا يؤدي إلى حماس واهتمام الأفراد ، بل قد يؤدي بهم إلى الشعور بالخوف والقلق والتمارض والإهمال ، شعورهم بعدم الحاجة إليهم في العمل ، وبعدم أهميتهم في المنظمة ، فتلك الأعمال التي لا تتطلب من الشخص

[1] R.A, Baron and J. Greenberg, Behavior in Organization understanding and managing the Human Side of work, Boston Allyn and Bacon,1990, PP.228-229.

المتخصص استخدام مهاراته وخبراته بكفاءة التي يغلب عليها الطابع الممل ، تعتبر أمثلة جيدة عن الأعمال التي يعتبر أصحابها بطالة مقنعة ، وإلى جانب الأعمال المتكررة ، فإن هناك بعض الوظائف التي تتطلب درجة عالية من التخصص الدقيق في عمل صغير قد تقود الفرد إلى الملل ، و هذا النوع من الضغوط نجده لدى الأفراد الذين يعملون في خطوط التجميع بالنسبة للمصانع والشركات ، وفي فحص العينات بالنسبة للعاملين بمختبرات المستشفيات و الجودة [1] .

إن ردود أفعال هؤلاء الأفراد الذين لا يتوفر لهم العمل الكافي الذي يتطلب مهاراتهم وحماسهم هو الانسحاب من العمل ، والتخريب ، وتعطيل المراجعين ومراجعة الطبيب بسبب أمراض وهمية ، والغياب ، بل يضطر بهم الأمر إلى طلب النـقل والاستقالة من العمل، فإن هؤلاء يضعف الصلـة بينهم وبين منظماتهم التـي يعملون ويكون ولاءهم بها ضعيف ، مما يؤدي إلى مستـوى عـالي من ضغوط العمل لديهم بسبب عبء الوظيفة الناقص(البطالة المقنعة) [2] .

ج- الإحباط الوظيفي :

يقصد بالإحباط الوظيفي ، هو عدم تمكن الفرد القيام بدوره المطلوب في المنظمة وذلك بسبب العوامل الموجودة في بيئة العمل ، هذا الدور يحدد للفرد بطريقة رسمية من خلال ما يسمى بالوصف الوظيفي التي يوضح المهام والواجبات التي ينبغي للموظف تأديتها ، والمؤهلات والخبرات التي ينبغي أن تتوفر لديه ، وموقعه في البناء التنظيمي ، وهذا يعتمد على عاملين أساسين هما: توقعات الفرد من المنظمة ، وتوقعات المنظمة من الفرد[3] ، فالفرد سوف تكون لـه توقعات بخصوص ما ينبغي أن يعمله للمنظمة التي يعمل بها والأشياء التي ينبغي أن تقدمها لـه المنظمة ، وفي الجانب الآخر فإن المنظمة لديها توقعات بخصوص ما ينبغي أن يقدمه لها الفرد ، وما الذي ينبغي أن

---

1 - Quick and J. Q. mck. Op, cit, P. 23.

2 هيجان ، ضغوط العمل ، مصادرها، اسبابها، مرجع سابق ، ص 101.

3 J . P . Kotter, " The Psychological confract the joining - up process ", In Robert A. Sutermeiser (Ed), People and productivity , New York , McGrow-Hill , Inc, 1966 p. 285.

يتلقاه فيها الفرد ، وبالتالي فإن نجاح الفرد بالقيام بدور المناط به يعتمد على توافق توقعات الطرفين ، على أن نجاح الفرد في الدور المطلوب منه ليس ميسرا في الحالات ، ويمكن التنبؤ وتحقيقه ، فهناك بعض المعلومات الخاصة بدوره متوفرة أو كاملة ، وكذلك هنالك مشكلة أخرى هو عدم وضوح دوره مقارنة بأدوار الآخرين في المنظمة ، هاتان المشكلتان يمكن التعبير عنهما بغموض الدور وصراع الدور ، مما يسبب لهم نوع من الإحباط الوظيفي ، مما يترتب عنه تعرضهم للضغوط الشديدة بسبب هذا الإحباط .

المبحث الثاني / السياسات و الاستراتيجيات المتبعة لمواجهتها .

إن مواجهة ضغوط العمل يستدعي الاهتمام ووضع سياسات واستراتيجيات للتعامل معها والتقليل من خطورتها ، كما سبق القول أن الضغوط ليست سيئة دائما ، وأنها لا تؤثر على الأفراد بنفس الدرجة ، إذ يختلف تأثيرها وفقا لعدد من الأحداث والعوامل منها ، الأحداث السلبية (في مقابل الايجابية) والأحداث غير الخاضعة للتحكم أو التنبؤ ، والأحـــداث الغامضة وزيادة الأعباء والأدوار ومجالات الحياة المختلفة (في العمل والمنزل) والأنماط الفسيولوجية والخصال النفسية ، ونوعية وأنماط أساليب التوافق المستخدمة ، والعوامل الاجتماعية غير أن الثابت من خلال الأبحاث والدراسات التي أجريت ، وجد أن بعض الأفراد يتأثرون سلبا بالضغوط مما يؤدي إلى مترتبات ضارة على صحتهم مثل إصابتهم بالأمراض مثل ضغط الدم والسكري والسرطان والأمراض النفسية مثل الاكتئاب والقلق وعلى المؤسسات التي يعملون بها مثل زيادة التكلفة وحجم الإنفاق وتدني مستوى الأداء ، وعلى المجتمع في توزيع الموارد وتخصيص الأموال لمعالجة هذه المشكلة ، ومن البديهي أن الفرد يحاول مواجهة هذه الضغوط والتعامل معها مما يعرف باسم المواجهة (coping)[1] ، ويتوقف نجاح هذه المواجهة على عدد من المحددات أيضا منها ما يتعلق بالمحددات الفردية منها سمات الشخصية ، والمصادر الفردية ، والعوامل الوراثية ، والمستوى العام من

[1] يوسف ، مرجع سابق ، ص 19.

الصحة ، ومستوى الطاقة وكيفية إنفاقها ، والمحددات الخارجية منه : خاصة بالمنظمة ، والعوامل الاجتماعية ، وإدارة الضغوط ، والسياسات والاستراتيجيات المعمولة لمواجهتها ، وعندما ينجح الفرد والمنظمة في مواجهة الضغوط ووضع السياسات والاستراتيجيات لإدارتها فإنه بذلك يتخطى أو يتجاوز المتر تبات السلبية للضغوط ولو بشكل مؤقت ، أما إذا أخفقت هذه المواجهة والسياسات والاستراتيجيات المعمولة لإدارة ضغوط العمل ، أو إذا تبنى الفرد أساليب تجنيب هروبية إنسحابية أو وضعت سياسات واستراتيجيات ضعيفة فإن أثار هذه الضغوط تكون مؤكدة ومن تم تكون إدارة ضغوط العمل مطلوبة ، وبالتالي فإن إدارة ضغوط العمل هي أساليب أو سياسات أو استراتيجيات أو برامج تقدم بأشكال مختلفة وبوسائل متعددة للأفراد المضغوطين فعلا أو معرضين لضغوط العمل[1] .

ومن تم فيقتضي على الفرد والمنظمة لمواجهة الضغوط واتخاذ الوسائل والأساليب والاستراتيجيات للتخفيف من حدثها والتخلص من أثارها السلبيـــة ، وعلاوة على ذلك فإن أي مصدر من مصادر ضغوط العمل أو ما يترتب عليه من أثار قد لا يمكن التعامل أو مواجهته بأسلوب واحد أو بوضع سياسة أو إستراتيجية واحدة وإنما بوضع مجموعة من البرامج والأساليب والسياسات والاستراتيجيات لمواجهتها وإدارتها.

وتمثل إدارة ضغوط العمل فلسفة المنظمة ومبادئها المبنية على استخدام مجموعة من السياسات من أجل رفع مستوى الصحة و السلامة لدى الفرد والمنظمة والتي تؤدي بدورها إلى تقليل أو منع حدوث متاعب للفرد أو المنظمة ، تكون ناجمة من هذه الضغوط[2].

هذه الفلسفة غالبا ما ينظر إليها من قبل الكثير من الباحثين في مجال إدارة ضغوط العمل على أنها تمثل مجموعة من الجهود التي يبذلها الأفراد والمنظمات للتغلب على المشكلات التي تواجههم بسبب هذه الضغوط،

---

[1] J.C.Quick and J.D.Quick,Organizational Stress and Preventive Management, New York, MC Grram-Hill Book Company 1984, p.p.146-150.

[2] - D.A.Girdanr et al, Controlling Stress and Tension, A Holistic Approach Englewood Cliffs, NJ: Prentice, 1999 pp. 154-155.

وتتضمن في جوهرها مجموعة من الاتجاهات والأساليب التي يمكن أن يستخدمها كلا الطرفين (الفرد والمنظمة) ، من أجل التعامل مع الضغوط التي يخبرونها في بيئة العمل .

ولكي تنجح هذه الجهود من قبل الفرد والمنظمة في إدارة ضغوط العمل، فإنه يجب أن يؤخذ في الاعتبار مجموعة من المبادئ التي يمكن الاسترشاد بها في هذا المجال وتتمثل في الآتي[2]:

1- سلامة الفرد والمنظمة تعتبر من الأمور المتلازمة ، إذا توفرت للطرفين، يؤدي إلى نجاح الجهود في إدارة ضغوط العمل.

2- الإدارة مسؤولة عن سلامة وأداء الفرد والمنظمة إلى جانب مسؤولية الفرد عن ذاته بالدرجة الأولى وحماية نفسه من التعرض لأسباب وأثار الضغوط .

3- الضغوط والمتاعب أمران لا يمكن تجنبهما بالنسبة للفرد أو المنظمة. وأن العبرة في إدارة الضغوط لا تكمن في التخلص من الضغوط بقدر ما تتمثل في حسن إدارتها والاستفادة منها

4- لكل شخص أو منظمة أسلوبه الخاص في الاستجابة أو التعامل مع هذه الضغوط ، وذلك بسبب الفروق الفردية بين الأفراد واختلاف ثقافات المنظمات التي يعمل فيها هؤلاء الأفراد .

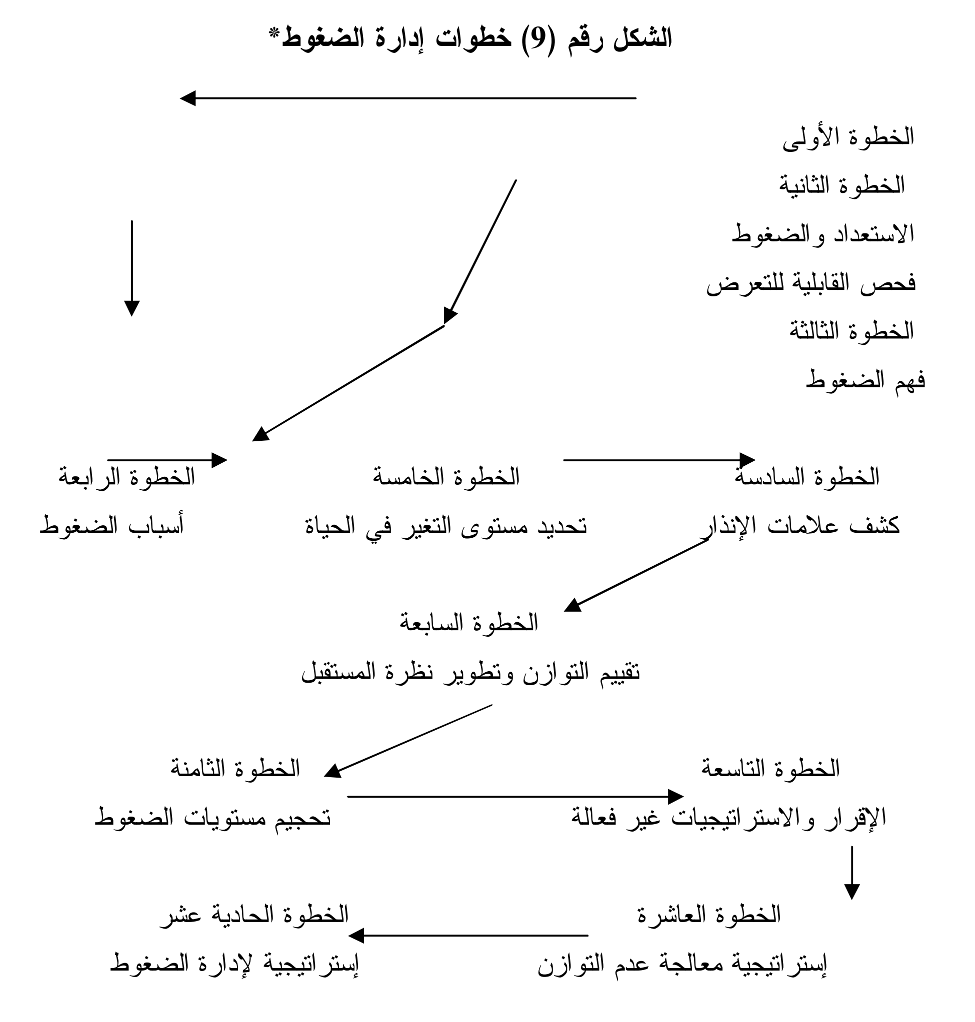
5- المنظمات دائمة التغيير ، مما يفرض على الفرد مطالب وأدوار جديدة تقتضي منه تطوير مهاراته وتعديل سلوكياته ، من أجل مواجهة وتلبية الأدوار الجديدة .

وعليه يرى البعض أن إدارة الضغوط ليست هي الجهود الأخيرة والنهائية على تبدل للتعامل مع الضغوط وأثرها[1] ، وإنما هي أوسع من ذلك بكثير نظرا لتعقد الظاهرة وتشعبها ويلخص الشكل التالي المراحل التي يجب أن تمر بها عملية إدارة الضغوط :

---

[1] يوسف ، مرجع سابق ، ص 79.

الشكل رقم (9) خطوات إدارة الضغوط*



*** المصدر/ جمعة سيد يوسف ، إدارة ضغوط العمل ، أتراك للطباعة والنشر، القاهرة ، سنة 2004ف ، ص80.**

الخطوة الأولى : الاستعداد والضغوط

إن ما تقوم به من إجراء اتجاه أي موقف يعتمد بشكل جزئي على استعدادك الشخصي ، فقد تواجه بدرجة عالية من الإثارة ، أو قد تفضل ظروفا هادئة ومحايدة ، إنك بحاجة إلى استبصار ذاتي جيد لتحديد توازنك ، وهذه الخطوة الأولى التي تعطيك فرصة للمعرفة الجيدة .

الخطوة الثانية : اكتشاف القابلية للتعرض للضغوط

تعتبر مرحلة مقاومة الضغوط أمراً مهما ، ولكي يكون لديك القدرة على مقاومة الضغوط السلبية، فأنت في حاجة لمعرفة مستوى الضغوط لديك. تتطلب الإدارة الناجحة للضغوط القيام بأشكال من التوافق لأسلوبك العام في الحياة ، وهناك العديد من العوامل التي تجعل الفرد أقل أو أكثر قابلية للتعرض وهي التي تؤثر في الصحة الجسمانية والنفسية، وهي مشكلة في تأثيرها عليك

وتشمل : الواجبات الصحية ، وعدم التدخين أو شرب الخمر ، والتمرينات الرياضية ، والصحة الانفعالية ، والحياة الجنسية السوية والاسترخاء والاستمتاع والتوازن بين مطالب البيت والعمل ، وفهم الذات وتقبلها .

الخطوة الثالثة : فهم الضغوط

إن معرفة العوامل المسببة للضغوط يؤدي لفهم الضغوط ، وبانتهاء هذه الخطوة يفهم الفرد ماذا يحدث لجسمه وعقله عندما يتعرض لمواقف مهددة أو ضغوط متزايدة كما أنه يصبح واعيا بالطبيعة التفاعلية بين الذات والبيئة. وأهمية إدراك الموقف في تحديد الاستجابة لـــه .

الخطوة الرابعة : تشخيص أسباب الضغوط

إن للوقوف عن أسباب الضغوط وتشخيصها والوقوف عليها وحصرها يعد مرحلة أساسية لإدارة الضغوط من طرف الفرد والمنظمة ، وبخاصة في مجال العمل .

الخطوة الخامسة : تحديد مستوى التغير في حياتك

فالضغوط نتيجة علاقة معقدة بين الفرد وبين البيئة التي يعيش فيها، وخلال مسيرته في الحياة يواجه الفرد سلسلة من التغيرات تكون في بعض الأحيان تخرج من سيطرة الفرد وبالرغم من ذلك ينبغي التعامل معها وإدارتها وكلما زاد عدد التغيرات التي ينبغي على الفرد مواجهتها كلما كان تعرضه للمعاناة من الضغوط متزايدا ، وفي هذه الخطوة عليه أن يعي التغيرات الجوهرية التي تحدث لـــه ، وأن تراجع هذه الخطوة بين الحين والآخر ، من أجل مراجعة مستوى الضغوط لديه .

الخطوة السادسة : كشف علامات الإنذار

الهدف من هذه الخطوة الكشف عن العلامات المنذرة بحدوث الضغوط ولمجرد الوصول إلى ذلك الهدف قبل حدوث التأثيرات السلبية للضغوط فإن الفرد يكون قد تخلص من عقبة رئيسية في إدارة الضغوط وترجع أهمية الكشف السريع للضغوط المتزايدة أولهما : خفض احتمال ظهور الآثار المهددة وتم تخفيض تأثيراتها السلبية على الفرد، وثانيهما : يمكنهم الشفاء بشكل أسرع

إذا كانت الضغوط التي تعرضوا لها قد استمرت لفترة قصيرة، لأن الضغوط المزمنة تحتاج لمدة أطول من العلاج حتى يتحقق الشفاء ، وتترك إصابة واضحة .

الخطوة السابعة : إعادة التوازن وتطوير نظره نحو المستقبل

بعد الانتهاء من عملية التعرف وتشخيص وكشف علاقاته ينبغي على الفرد أن تكون لديه فكرة عن العوامل التي تسهم في الضغوط ، ويحتاج لفترة زمنية يتأمل في ما حصل عليه من بيانات ومعلومات، وما هو موقفه منها ، وما هي إمكاناته ومصادره التي يستخدمها لمواجهة هذه الضغوط ، وعندئذ يصبح المهم النظر إلى المستقبل واحتياجات الفرد فيه ، وهو اختيار أكثر الاستراتيجيات ملائمة لإدارة الضغوط وإعادة التوازن .

الخطوة الثامنة : تحجيم مستوى الضغوط

تتطلب الإدارة الناجحة للضغوط تنظيم الاستفادة من الموقف الذي يمر به الفرد ، وهذا يعني الحصول على أفضل نتائج ممكنة من مجموعة معينة من الظروف ، ويحتاج الفرد إلى مواصلة التوازن بين الإمكانيات والمتطلبات حتى يتمكن من إنجاز هذا الهدف .

الخطوة التاسعة : الإقرار بالاستراتيجيات غير المجدية للمواجهة

يمثل الإقرار بهذه الاستراتيجيات نصف المعركة ، ويعني الإقرار بأن الاستراتيجيات الغير فعالة منطقيا التخلي عنها ، وبناء الاستراتيجيات الأكثر جدية .

الخطوة العاشرة : استراتيجيات معالجة عدم التوازن

تلك الاستراتيجيات التي تتخذها الإدارة العليا لتقليل من مستوى الضغوط على مدى الطويل للوصول بضغوط العمل إلى مرحلة يمكن أن تكون مفيدة للفرد والمنظمة ، وهي بما يعرف معالجة عدم التوازن .

الخطوة الحادية عشرة : استراتيجيات إدارة الضغوط

تعتبر من أهم المراحل التي تهتم بها المنظمات عند وضع استراتيجياتها لمعالجة ضغوط العمل ، وهي تمر من خلال مرحلتين[1]:

1- إدارة الضغوط على مستوى الفرد في مقابل إدارة الضغوط على مستوى المنظمة .

2- الأساليب الإرشادية العامة في مقابل الأساليب المتخصصة لإدارة الضغوط.

* استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل :-

إن معالجة ضغوط العمل ومواجهتها على مستوى الفرد والمنظمة، يتم من خلال الطرق والأساليب التالية[2] :

أولاً : إستراتيجية التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد :

ظهرت العديد من الطرق والأساليب والمناهج لعلاج ضغوط العمل على المستوى الفردي ، ويمكن القول أن رغبة الفرد في إصلاح حاله ، وإقتناعه بالطريقة التي يستخدمها وتمتعه بالإرادة القوية هي شروط أساسية لنجاح الطريقة ، ونجاح الفرد في علاج ضغوط العمل ، ولكن في إتباع أي طريقة أو أسلوب أو منهج فيما يتعلق بإستراتيجيات التعامل مع ضغوط
يستلزم أن تتوفر فيها الشروط التالية [3] :

1- أن تكون هذه الإستراتيجيات ذات طابع فردي خاص ، على اعتبار أن ضغط العمل يمثل بصفة خاصة تجربة وقتية تحدث اختلالا نفسيا وعضويا لدى الفرد ، فإن استخدامها لابد أن تتوفر فيها صفة الخصوصية بالنسبة لكل فرد ، ذلك إن ما يصلح لفرد ما قد يصلح لفرد آخر ، وذلك راجع إلى وجود الفروق الفردية بين هؤلاء الأفراد وتباين طبيعة الأعمال التي يقومون بها .

2- وأن تكون مبنية على تفضيلات الشخص وعمله ، إذا كان الغرض منها تخفيف حدة ضغوط العمل أو إزالتها، فإن هذا يعني أنه لابد أن تكون هذه

---

[1] يوسف ، مرجع سابق ، ص 84.

[2] ماهر ، السلوك التنظيمي ، مرجع سابق ، ص 423-441.

[3] أحمد فريد، الفرج بعد الشدة، مكتبة الايمان للطبع والنشر، الاسكندرية: (ب،ت)، ص8

الأساليب مبنية على أساس تفضيلات الشخص بدلا من أن تكون مفروضة عليه وإلا فإنها سوف تشكل عبئا جديدا عليه، ومصدرا آخر من مصادر الضغوط.

3- وأن تكون متعددة الأبعاد ، بما أن ضغوط العمل خطط متباينة الأسباب والنتائج ، فإن إستراتيجية مواجهتها لن تتحقق من خلال إجراءات واحدة ، وإنما لابد من وجود سياسات متنوعة ومتعددة ، وهذه الإجراءات لابد أن تجمع بين أنشطة الفرد العقلية والفردية والبدنية والعاطفية والاجتماعية .

4- وأن تتسم بالمرونة من خلال قابليتها للتعديل والتكيف بما يتلاءم وظروف الفرد ، ذلك أن معظم الاستراتيجيات لمواجهة ضغوط العمل يجب أن تعدل وتطور وفقا لظروف الفرد ، بحيث يمكن تحقيق أكبر فائدة له.

ومن أهم الاستراتيجيات المتبعة لمواجهة ضغوط العمل على مستوى الفرد[1] :

أ- الاستعانة بالله .

ب- تعديل بناء الشخصية لدى الفرد .

ج- إدارة الوقت .

د- مواجهة الصراع في بيئة العمل .

هـ - التمارين الرياضية .

و- المساندة الاجتماعية .

ز- الحفاظ على الطاقة .

ح- الرجوع إلى المتخصصين في معالجة ضغوط العمل .

أ- الاستعانة بالله :

من نافلة القول أن نشير إلى اهتمام الإسلام ورعايته للجوانب الصحية للفرد وملائمة عقله وبدنه، على اعتبار أن الطب في الإسلام يقوم على أصلين هما : الوقاية والعلاج [2] ، حيث اهتم الإسلام بقوة المؤمن وعلو مكانته ، حيث يشير " إلى أن المؤمن القوي خير وأحب إلى الله من المؤمن الضعيف" ، إن

---

[1] هيجان ، ضغوط العمل ، مصادرها، اسبابها، مرجع سابق ، ص246.

[2] محمد إبراهيم سليم ، التداوي بالقرآن والاستشفاء بالرضي والتعاون، مكتبة القرآن للطباعة والنشر. القاهرة: (ب.ت) ، ص 16.

الإيمان بالله والاستعانة به يعتبر جزءاً مهماً من العلاج الطبي والنفسي في مواجهة الضغوط والهموم ، فقد تبين أن أهم عامل في شفاء المرضى ليس هو العقاقير ولكنه الأمل في الله الذي لا يخيب من رجاءً من ارتجاه ، ذلك عندما ينقطع الرجاء يضيع الأمل ويتعذر الشفاء .

على أن الاستعانة بالله واللجوء إلى هدى الرسول صلى الله عليه وسلم يقتضي العلم بالأسباب التي ترجى بها تعجيل الفرج وتخفيف الهموم والضغوط، وتعتبر من أهم الاستراتيجيات التي يأخذ بها الفرد لمواجهة ضغوط العمل وهي على النحو التالي [1] :

1- تقوى الله عز وجل :

قال الله في كتابه العزيز" ومن يتق الله يجعل له مخرجا، ويرزقه من حيث لا يحتسب " [2] ، فتقوى الله من الأسباب التي تيسر الأمور وترك التقوى سبب لتعسيرها .

2- التعرف إلى الله في الرخاء :

كما في حديث ابن عباس مرفوعا" تعرف إلى الله في الرخاء يعرفك في الشدة" .

3- الدعاء مع الاضطرار :

قال الله تعالى" أمن يجيب المضطر إذا دعاه ويكشف السوء" [3] ، ويقول ابن القيم رحمه الله " الدعاء من أقوى الأسباب في دفع المكروه وحصول المطلوب ، ولكنه قد يختلف عنه أثره ، إما لضعف في نفسه بأن يكون دعاء لا يحبه الله لما فيه من العدوان ، وإما لضعف في القلب وعدم إقباله على الله وجمعيته عليه وقت الدعاء ، فيكون لمنزله القوس الرخو جدا فإن السهم يخرج منه خروجا ضعيفا ، وإما بحصول المانع من الايجابة من أكل الحرام ومن الذنوب على القلوب واستيلاء الغفلة والسهو واللهو وغلبتها علينا[4].

[1] هيجان ، ضغوط العمل ، مصادرها، اسبابها، اثارها، مرجع سابق ، ص 300.
[2] سورة الطلاق آية (2 ، 3) .
[3] سورة النمل الآية (62) .
[4] ابن قيم الجوزيه في كتاب عبد الرحمن محمد هيجان ، ضغوط العمل ، مصادرها، اسبابها، اثارها، مرجع سابق ، ص 301.

4- التوسل إلى الله عز وجل بالعمل الصالح .

5- التوكل على الله .

6- حسن الظن بالله عز وجل.

وهذه تعتبر من أهم وأول الاستراتيجيات التي ينبغي على الفرد المسلم أن يدركها لمواجهة ضغوط العمل .

ب- تعديل بناء الشخصية لدى الفرد :

تقوم هذه الإستراتيجية على تأكيد حقيقة مهمة بأن ضغوط العمل أمر يتعلق بالفرد بالدرجة الأولى وأن أسبابها تكون داخل الفرد ، حيث تتعلق ببناء شخصيته وسلوكه، وقد تكون خارجه متعلقة بالبيئة التي يعمل بها وتؤثر في نفس الوقت على الفرد ، وحيث أن الفرد لا يستطيع تغيير ما حوله، فإنه يستطيع بناء شخصيته التي من خلالها يعزز قدرته في بناء إستراتيجية يواجه بها بيئة العمل أو خارجها ، ولكن هذه القدرة تأتي من خلال تعديل بعض جوانب الشخصية لديه والمتعلقة ببناء إستراتيجية تتركز على الجوانب التالية :

- (1) بناء الذات الايجابية.
- (2) ممارسة حقك في تحقيق الذات.
- (3) تعديل السلوك المتصل بنمط الشخصية(أ).
- (4) التحكم في القلق.
- (5) تغيير الاتجاهات المتعلقة بمركز التحكم.

ج- إدارة الوقت :

من أهم الاستراتيجيات لمواجهة ضغوط العمل تتمثل كيف يستطيع الفرد إدارة وقته بكفاءة عالية ؟ ، وكيف يستطيع أن يدرك أهمية الوقت لديه ؟ حيث إذا فشلنا في الإدراك الكامل لأهمية الوقت هو الذي يكمن وراء استخدامنا غير المنظم لــــه ، ويختلف الأفراد في كيفية قضاء الوقت ، فبعضهم يقضي كل وقته في العمل ولا يبقى شيئا للمتعة والترفيه ، بينما يعمل البعض الآخر ببطء ولا يعمل سواء القليل ، والشخص الناجح هو الذي يوازن بين العمل باستمتاع ، بين النشاط والتأمل ويحقق التوازن في حياته وينظر إلى

الوقت كالمال لا ينفقه إلا في الأوجه الصحيحة ولوضع إستراتيجية لمواجهة ضغوط العمل من خلال إدارة الوقت والاستفادة منه يمكن القيام بما يلي[1]:

1- التخطيط ويمكن إنجاز ذلك من خلال وضع أهداف واضحة ، وقصيرة المدى ، وأخرى طويلة المدى ، والقيام بتطوير خطط العمل .

2- استخدام الوقت بكفاءة من خلال القيام بفحص الكيفية التي تمضي بها وقتك، ومعرفة العوامل المضيعة للوقت ، وتنظيم إجراءات العمل والإنجاز، وتجنب العمل الشاق والجاد طوال الوقت ، ومحاولة الاستفادة من الوقت في إشباع الحاجات الخاصة كما تشبع حاجات العمل ، المراجعة والتقييم للوقت المستنفذ .

د -مواجهة الصراع في بيئة العمل :

إن من المصادر المسببة لضغوط العمل الصراع في بيئة العمل ، ويتمثل هذا النوع من الصراع بين الفرد والمشرفين وبين الفرد والزملاء ، فما هي الإستراتيجية التي يمكن للفرد إتباعها لمواجهة هذا الصراع وبالتالي التخفيف من ضغوط العمل الناجمة عن ذلك ؟ ، لهذا إذا استطاع الفرد وضع إستراتيجية لمواجهة الصراع في بيئة العمل بكفاءة وفعالية فسوف يكون قادرا على التحكم في مشاعره وأن يحتفظ بها في شكل متوازن وملائم وذلك من خلال إتباع ما يأتي[2] :

1- فهم الموقف المسبب للصراع ، وهو يعتبر الخطوة الأولى في بناء إستراتيجية لمواجهته، والخطوة الثانية هو أن تفهم لماذا تشعر بالصراع على هذا النحو أو بهذه الطريقة ؟ ، كما أنه من المفيد أن تفهم الرابطة بين الانفعال والتفكير، وإذا لم تكن قادرا على التحكم في أسباب الصراع يمكن التحكم في الحوار الذاتي والحديث الداخلي فالمشاعر السلبية تعني أن لديك أفكارا سلبية .

---

[1] هيجان ، ضغوط العمل، مصادرها أسبابها آثارها ، مرجع سابق ، ص 302.
[2] يوسف ، مرجع سابق ، ص 92.

2- حدد استجابتك لصراع كسبب أو مصدر لضغوط العمل، هل هي استجابة غضب أم قلق أم انسحاب أو اكتئاب أم لامبالاة ؟ ، فلكل استجابة بين هذه الاستجابات معناها ومترتباتها .
3- اعمل على تنمية قدرتك على التحكم في الصراع، من خلال تحويل النشاط بمعنى توجيه الطاقة إلى أنشطة بديلة مفيدة.
4- حاول أن ترجأ الاستجابة إلى الصراع ولو بإجراء مؤقت، حتى تتنبه إلى انك قادم على حالة الصراع قد لا يمكنك من التفكير الصائب.
5- التخلص من حالة الصراع في المكان المناسب و الوقت المناسب.

هـ - التمارين الرياضية :

تعتبر التمارين الرياضية من أهم الاستراتيجيات التي يهتم بها الفرد للتخفيف من حدة ضغوط العمل ، وذلك أن التمارين الرياضية لا تعمل فقط على إبعاد الفرد عن الأعمال أو المثيرات التي تجلب له الضغوط ، بل أنها تنقله إلى مثير أكثر ايجابية بالنسبة له ، كما أنها تساعده على التخلص من التوتر الشديد ، كما أن للكفاءة البدنية للفرد دورا في مواجهة الآثار الجانبية السيئة لضغوط العمل ، ويؤدي ممارسة التمرينات الرياضية إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد ، فمن المعروف أن الشخص الذي يمارس التمرينات لا يرهق بسرعة مثل الشخص الذي لا يمارس أي تمرينات ، كما انه من المعروف أن الشخص المصاب بإرهاق تكون قدرته منخفضة في تحمل أي أعباء جسمانية أو نفسية للعمل ، بالإضافة إلى ذلك فان التمرينات الرياضية تعتبر وسيلة للتركيز والاسترخاء وصرف العقل عن أي متاعب أو توتر .

و- المساندة الاجتماعية :

المساعدة الاجتماعية هي أحد الدعامات التي تبنى عليها الاستراتيجيات لمواجهة ضغوط العمل ، على اعتبار أن الأشخاص الذين استطاعوا أن يحتفظوا بعلاقاتهم الأسرية وصداقتهم والروابط التي تربطهم مع الآخرين على أساس ديني أو اجتماعي ، تمكنوا من أن يتكيفوا مع الحياة بعد

أن اخرجوا من مؤسسات الإصلاح وعادوا إلى حياتهم الاعتيادية ، هذه الجماعات التي يرتبط بها الفرد والتي تقدم للشخص نوعا من الاتصال البدني والعاطفي الذي يحافظ على شعوره بالانتماء .

فعلى الرغم من أن دراسة الدعم الاجتماعي تعتبر ظاهرة حديثة ، فإن المتتبع لدراسات التعليم والتدريب الإداري والممارسات الإدارية ، يجد انه قد تمت الإشارة إليه ، بل وممارسته في المنظمة منذ فترة طويلة ، على افتراض مؤداه أن الأشخاص السعداء والراضيين في العمل ، سوف يكونون من أكثر الموظفين فعالية ، وان الدعم الاجتماعي لا يقتصر على مقر العمل بل يمتد ليشمل الأسرة والأصدقاء ففي جانب الأسرة من الممكن أن يتلقى الفرد الدعم من أسرته مما يساعده على التخفيف من حدة الضغوط التي يواجهها في العمل، أما بالنسبة للأصدقاء ، فانهم يمثلون مصدر آخر للدعم الاجتماعي الذي يساعد على تخفيف حدة ضغوط العمل، ذلك أن الحديث معهم وتبادل الخبرات قد يساعد الفرد على التعبير عن مشاعره ، ثم اكتشاف أن ما يعانيه من ضغوط ليس مقصورا عليه وحده دون غيره بل أن هناك كثيرا من الأفراد يشاركونه نفس المعاناة ، والاستفادة من تجاربهم في مواجهة ضغوط العمل وبصفة عامة فانه يمكن القول بان الدعم الاجتماعي سواء أكان ذلك في مجال العمل من المديرين أو الزملاء أو من الأسرة والأصدقاء يعتبر مهما في وضع إستراتيجية لمساعدة الفرد على مواجهة الضغوط في بيئة العمل .

ز- الحفاظ على الطاقة :

يقولون" العقل السليم في الجسم السليم" وهي مقولة مهمة وصادقة ويمكن الحفاظ على صحة الجسم من خلال الفرد بوضع استراتيجيات لنظامه الغذائي ، فإن الغذاء المتوازن يعتبر مهما جدا بالنسبة للفرد من اجل الحفاظ على درجة عالية من الطاقة لمواجهة ضغوط العمل ، ذلك أن الغذاء أو الطعام يعتبر مصدرا للطاقة ومواد البناء والنمو في الجسم الإنساني اعتمادا على العناصر الغذائية الموجودة في هذا الطعام ، ومما يجدر ملاحظته أنه لا يوجد طعام واحد يحتوي على جميع المواد الغذائية والضرورية لجسم الإنسان ، لذا

فإن جسم الإنسان يحتاج إلى أطعمة مختلفة ليحصل على التغذية المتوازنة لجسمه، والى جانب الغذاء المتوازن ، فإن ما يوصي به الأطباء في مجال التغذية لمواجهة ضغوط العمل هو النظام في تناول واجبات الغذاء ، إن محافظة الفرد على غذاء متوازن والالتزام بجدول منتظم للواجبات الغذائية تعد من الاستراتيجيات الناجحة التي تساعد الفرد على مواجهة ضغوط العمل وذلك لأنها تمده بالطاقة التي تساعده على أداء عمله .

ح- طلب المساعدة المتخصصة عند الضرورة :

رغم أهمية وفاعلية الاستراتيجيات السابقة، إلا أن هناك بعض الحالات وبعض الأفراد الذين لا يستفيدون منها استفادة تامة ، حيث تكون الضغوط من الحدة، بحيث يعجز الشخص عن مواجهتها أو التكيف معها ، لذا كان لابد من وضع استراتيجيات يطلب فيها الفرد المساعدة الخارجية من المتخصصين في معالجة ضغوط العمل كالأطباء والمعالجين النفسيين .

من الأمور المتفق عليها في مجال مواجهة أو إدارة ضغوط العمل انه لا توجد حدود فاصلة بين الضغوط التي يمكن أن يتعامل معها الفرد بذاته أو تلك التي يستطيع مناقشتها مع الأقارب والأصدقاء أو الزملاء ، أو تلك التي يجب أن يتم التعامل معها من قبل المتخصصين ، لذا فإن الشخص وحده الذي يستطيع أن يقرر حتى يلجا إلى المتخصصين ، وجدير بالذكر فان اللجوء إلى المتخصصين إما بسبب الضغوط التي يسببها العمل وما ينجم عنها من أمراض جسمية واضطرابات نفسية أو مشكلات اجتماعية ، أو أن تكون أسباب الضغوط خارج نطاق العمل غير أن آثارها تمتد إلى العمل وتؤثر عليه بشكل جوهري، وبالإضافة إلى الخدمات الطبية في مجال الأمراض الجسمية يستطيع الأفراد المضغوطين الحصول على خدمات نفسية متخصصة من قبيل العلاج السلوكي والعلاج المعرفي وغيرها من التدخلات النفسية .

ثانياً : إستراتيجية التعامل مع الضغوط على مستوى المنظمة :

في الوقت الذي يمكن للأفراد من وضع استراتيجيات لمواجهة ضغوط العمل، فإنهم لا يستطيعون لدواتهم التخلص من كل مسببات الضغوط وبخاصة

تلك الناجمة عن المنظمة ، لهذا فنجد أن المنظمات تدرك من الواجب عليها أن تتدخل في وضع استراتيجيات لمواجهة ضغوط العمل التي يتعرض لها أفرادها وذلك لسببين أولهما : أن أية منظمة تعد مسئولة جزئيا عما يحدث لأفرادها من ضغوط، وذلك لطبيعة بناء ووظيفة المنظمة ذاتها والسياسات والإجراءات التي تتبعها في إدارة أفرادها من اجل تحقيق أهدافها مما يحتم عليها وضع إستراتيجية لتخفيف هذه الضغوط عليهم، والثاني : أن جميع المنظمات تدرك انه كلما كانت الضغوط التي يتعرض لها الأفراد معقولة أدى ذلك إلى تحسن مستوى الأداء ، لهذه الأسباب وغيرها يمكن القول أن المنظمة تستطيع أن تضع استراتيجيات في إدارة ومواجهة الضغوط من خلال توظيفها للأساليب التالية[1] :

1. وضع إستراتيجية تهتم بثقافة المنظمة.
2. وضع إستراتيجية لبناء الوظائف.
3. بناء إستراتيجية للقيادة الناجحة.
4. الاهتمام بإستراتيجية الدوافع.
5. وضع إستراتيجية لمواجهة الصراع داخل بيئة العمل.
6. الاهتمام بوجود إستراتيجية تعتني بالمناخ الملائم للتقويم والتطوير الوظيفي.
7. وضع إستراتيجية تهتم بتحسين ظروف العمل المادية.

1- وضع إستراتيجية تهتم بثقافة المنظمة :

عند استعراض مصادر ضغوط العمل تناولنا ثقافة المنظمة واعتبرت احد المصادر المسببة لضغوط العمل ، على اعتبار أنها بمثابة الشخصية بالنسبة للفرد ، وعلى اعتبار أن الثقافة الموجودة داخل المنظمة هي التي تميز هذه المنظمة عن المنظمة الأخرى ، وهذه الثقافة قد تكون بالنسبة للأفراد مصدرا من مصادر ضغوط العمل أو الرضا لدى الأفراد ، فإنه يمكن وضع

---
[1] هيجان ، ضغوط العمل ، مصادرها أسبابها آثارها ، مرجع سابق ، ص 366.

استراتيجيات داخل المنظمة مما تعمل على تعزيز رضا الفرد وبالتالي تحسين أدائه وأداء المنظمة .

إن لوضع هذه الإستراتيجية التي تتبنى ثقافة المنظمة تقتضي أن تقوم الإدارة بتحديد وتوضيح القيم التنظيمية السائدة فيها بحيث تطابق بين هذه القيم وقيم الأفراد العاملين وتوقعاتهم من المنظمة ، وبعد ذلك ينبغي من الإدارة أن تضع استراتيجيه لنقل هذه القيم إلى الأفراد لتصبح جزءا من قيمهم وسلوكهم.

وهناك العديد من الاستراتيجيات التي يمكن أن تتبعها المنظمات من إدارة ثقافتها ، هذه الاستراتيجيات تتمثل في ثلاثة محاور هي : حسن استغلال الثقافة الموجودة حاليا في المنظمة ، وتلقين الأفراد ثقافة المنظمـــة والتطبيـــع الاجتماعي ، ثم تغيير ثقافة المنظمة

2- وضع استراتيجيه لبناء الوظائف داخل المنظمة :

كما أشرنا سابقا في مصادر ضغوط العمل تعتبر بعض المهن والوظائف أو الأعمال لطبيعتها مصدرا من مصادر هذه الضغوط ، لهذا السبب فان إعادة وضع استراتيجيه لبناء الوظائف داخل المنظمة وخاصة ما يتعلق بوظيفة الفرد في التنظيم حيث تُبنى هذه الإستراتيجية على معالجة محتوى ومهام وعلاقات الوظائف الموجهة لتحقيق أهداف المنظمة وتلبية رغبات الفرد، وعليه فان بناء الوظيفة يختص بمجموعة من الجوانب الوظيفية للفرد ، التي تشتمل على مكونات الوظيفة ومتطلباتها ، والاتصال المطلوب بين الأشخاص لأداء العمل ، ونتائج الأداء ، والتغذية المرتجعة بالنسبة لمكونات الوظيفة ، فانه يتضمن تلك الجوانب التي تحدد طبيعة العمل وهي : التنوع والاستقلالية ، ودرجة التعقيد أو الرقابة ودرجة الصعوبة ، ومدى التوسع المهام ، أو واجبات الوظيفة فإنها تشير ما المطلوب أداءه من الفرد وتشمل : مسئوليات الوظيفة والسلطات وتدفق المعلومات وأساليب ومتطلبات التنسيق ، على أن العلاقات هي العنصر الفاعل لوظيفة الفرد ، وتشمل نطاق العلاقات أو التعامل المطلوب مع الآخرين وفرص الصداقة ، بينما تختص نتائج الأداء بمستوى أداء الوظيفة وتركز التغذية المرتجعة على نتائج العمل ، وعليه فان

كل الوظائف الموجودة في المنظمة من الممكن وضع إستراتيجية لإعادة بنائها بما يتناسب ظروف الفرد ومتطلبات المنظمة ، بحيث تشمل هذه الإستراتيجية على العوامل الأساسية وتتضمن عامل بناء الوظائف التي يشمل على مكونات الوظيفة وواجباتها والعلاقات المطلوبة ، وعامل النتائج، بما يضمن الإنجاز واستجابات العاملين أو الموظفين ، والعوامل البيئية وهو الاهتمام بالبيئة الخارجية وأثرها على بناء الوظائف ، والعوامل الداخلية للتنظيم ويتم التركيز على العوامل التي تؤثر في برنامج أداء أو إعادة بناء الوظائف ، وتتضمن عوامل التغذية ، ونظم التعويضات النقدية والاتحادات النقابية أو العمالية ، والضغوط البيروقراطية ، والخصائص الشخصية ويتم في بناء الوظائف التركيز على الفروق الفردية بين الموظفين أو العاملين ، وتشمل على حاجات الأفراد ، والاتجاهات ، والقيم ، والفروق في بناء شخصيات الأفراد والتعلم .

3- بناء إستراتيجية القيادة الناجحة :

تعتبر القيادة مطلبا أساسيا ليس في مجال ضغوط العمل فقط ، بل في المجال الإداري بجملته ، ذلك أن وظيفة القائد تعتبر من أهم الوظائف تحديا وإرضا في عالم العمل ، نظرا لان القائد يستطيع أن يؤثر في الآخرين ، كما يمكن أن يكون مصدرا للرضا في العمل وبالتالي النجاح ، كما يمكن أن يكون مصدرا للإحباط وخيبة الأمل في العمل إذا لم يستطيع معالجة مشكلات العاملين معه بحكمة وروية وتعقل ، بهذا فان بناء إستراتيجية القيادة الناجحة داخل المنظمة تعتبر أساسية بالنسبة لمعالجة ضغوط العمل ، لذا فان إستراتيجية القائد لا تبنى فقط من اجل زيادة الإنتاج وتحسين مستوى الخدمات، بل من الواجب عليه الانتباه إلى مشاعر الأفراد الذين يقودهم وتحسين ظروف العمل التي يتم الانجاز في ظلها ، ذلك فان من الواجب على القائد أن يعطي لمعنويات العاملين ورضاهم نفس الأهمية التي تعطى للسلعة التي ينتجونها أو الخدمة التي يقدمونها .

ومما لاشك فيه انه يمكن للقائد من زيادة معدل الإنتاج في المدى القصير بغض النظر عن رضا الموظفين عن وظائفهم ، لذلك فان الموظف

غير الراضي أو الذي ليس لـــه ولاء للمنظمة سوف يترك هذه المنظمة آجلا أو عاجلا وبالتالي سوف يؤثر على مستوى الأداء داخل المنظمة ، وعندئذ سوف يدرك القياديون أن القيادة لديهم لم تتجاوز السلعة المنتجة أو الخدمة المقدمة(1) .

إن موضوع بناء إستراتيجية للقيادة في غاية الأهمية بالنسبة لـــضغوط العمل ، وذلك لان بيئة العمل الملائمة التي يوفرها القائد وأسلوب القيادة الذي يتبعه مع موظفيه تؤثر على درجة الضغوط التي يواجهها هؤلاء في العمـــل وهذا لن يتم إلا من خلال بناء إستراتيجية للقيادة توفر ثلاثة أركان أساسية هي (القبول ، والدعم ، والثقة) (2) .

4- الاهتمام باستراتيجيات الدوافع :

يعد موضوع الدوافع من ابرز المشكلات المسببة لضغوط العمل بالنسبة للعاملين ، فكثيرا ما يعاني المديرون في إيجاد الحوافز الملائمة وخاصة المادية منها والتي يمكن أن يقدمها لموظفيهم كمكافأة على جهودهم وتشجيعا على الاستمرار ، والعاملين أيضا يشتكون من عدم أو قلة هذه الحوافز ، من هنا جاء الاهتمـــام باستراتيجيات الدوافع لمواجهة المشاكل المترتبة عليها ومنها ضغوط العمل ، إن وضع إستراتيجية قد تبدو أمرا بسيطا وهو انه مجرد مكافأة الذين يؤدون أعمالهم جيدا ، ومعاقبة الذين لا يفعلون ذلك هذا الوضع صحيح بشكل عام ، إلا أن تطبيقه في الواقع يواجه الصعوبة لوجود كثيرا من العوامل تحدد ما إذا كان الثواب والعقاب سوف يحدث التأثير المرغوب فيه من الإدارة أم لا ولكن ينبغي علينا عند وضع استراتيجيات للدوافع مراعاة المبادئ التالية(3) :

الاعتراف بوجود الفروق الفردية بين الأفراد ، على اعتبار أن الموظفين ليسوا متماثلين إذ أن لكل فرد حاجاته، واتجاهاته وشخصيته وظروفـــه الاجتماعيـــة

[1] عبد الرحمن محمد هيجان ،" المدير والقائد الإداري، تحليل المهارات النفسية ، الاجتماعية في الإدارة " ، معهد الإدارة العامة ، الرياض: السنة (32) ، العدد (77) لسنة 1993 م، ص7-38.
[2] ماريون آي هاينز، إدارة الأداء، دليل شامل للإشراف الفعال ، ترجمة محمود مرسي وزهير الصباغ معهد الإدارة، الرياض: سنة 1409هـ ، 1988م، ص 61.
[3] Stephen P. Robbins, Essential of Organizational Behavior, Engle- Wood NI, Prentice Hall, pp. 223-224.

التي يعيشها خارج بيئة العمل، والمواءمة بين الفرد والعمل الذي يقوم به ، أن هناك كثيرا من الأدلة التي تشير لتدني مستوى الدافعية للأفراد لا يرجع لقلـة المكافأة المادية بقدر ما هو لعدم انسجام بين الفرد والوظيفة، استخدام الأهداف ، هو أن من الضروري أن يتأكد المديرون أن للأفراد أهداف يريدون تحقيقها من وراء الأعمال وان الجهود التي يبذلونها هي التي تقودهم لتحقيق أهدافهم، واستخدام أساليب التحفيز المتنوعة ، عندما نذكر الحوافز كثيرا ما يتبادر إلى الذهن هي الحوافز المادية، وفي الحقيقة أن الحوافز المادية هناك كثير من الاستراتيجيات التي يمكن أن يطبقها المديرون فيما يتعلـق باسـتخدام مـزيج الثواب والعقاب ، وذلك من خلال توجيه الثناء والتقدير إلى المتفاني ، وتوجيه المقصر أو عقابه إذا ما استلزم الأمر ، والعدالة كإستراتيجية وقوة تأثير ، فان استخدام هذه القوة بشيء من الشفقة والعدالة يؤدي إلى بناء الثقة والولاء بـين الموظفين .

5- وضع إستراتيجية إدارة الصراع داخل بيئة العمل :

على اعتبار أن الصراع يدخل في كافة المنظمات الإدارية، وأن مواجهته لا تقتصر فقط على الأفراد ، وإنما يتعدى ذلك إلى المنظمات التي يعمل فيها هؤلاء الأفراد ، وعليه يستلزم من المنظمات وضع استراتيجيات لمواجهة هذا الصراع داخل بيئة العمل مثل أن تنعكس إشارة سيئة على الأداء التنظيمي، يمنح القدرة للمنظمات للتقليل من الصراع ومعالجته ، سواء كان ذلك الصراع بين الموظف والمشرف والموظف وزملائه، وهذه الاستراتيجيات المختلفة لتخفيف من حدة الصراع ومعالجته في أربع مسائل [1] تشمل : (وضع إستراتيجية تتعلق بالتجنب بوجه عام ، في الوقت الذي يستمر الصراع تحت ظروف محكومة. وإستراتيجية التهدئة بين الأفراد المتصارعين إلى كسب الوقت حتى تهدأ عواطف الأفراد المتصارعون، وتخف حدة الصراع بين الطرفين المتصارعين ويتم التركيز في هذه الإستراتيجية على تسوية نقاط الاختلاف الثانوية على أن تترك النقاط الجوهرية لتتم معالجتها فيما بعد

[1] اندرو سيرلاجي، ومارك جي ودالاس ، مرجع سابق ، ص 280 .

ليتناقص خطرها مع مرور الوقت وتتضمن هذه الإستراتيجية وسيلتين لحل الصراع هما: التلطيف والتسوية ، أما إستراتيجية استخدام القوة فغالبا ما تلجا الإدارة لهذه الإستراتيجية لإنهاء الصراع بأسرع ما يمكن وذلك من خلال تدخل السلطة العليا ووضع سياسة محددة للتعامل مع هذه الصراعات، ويرى البعض أن استخدام القوة قد لا يعد مناسبا لأنه لا ينهي مظاهره وهو ما قد يؤدي إلى تأجيج الصراع وزيادته وزيادة الضغوط الناجمة عنه.

وتعتبر المواجهة آخر إستراتيجية يمكن لجهة العمل اللجوء إليها لحل الصراع في بيئة العمل، وفي هذه الإستراتيجية تعمل جهة العمل على إتاحة الفرصة للجماعات المتصارعة إلى النقاش وعرض وجهات نظرها لبحث أسباب الاختلاف والخلاف فيما بينها .

6- الاهتمام بوجود إستراتيجية تعتني بالمناخ الملائم للتقويم والتطوير الوظيفي:

تعتبر وظيفة تقويم الأداء احد الوسائل وأهمها لمعرفة أداء الأفراد العاملين بالمنظمة وتطويرهم ، كما انه مشكلة للمقومين والمقاومين في نفس الوقت [1] ، لهذا فان وضع إستراتيجية تعتني بالمناخ الملائم للتقييم والتطوير الوظيفي لتقليل من مصادر ضغوط العمل ، كما تؤدي بصورة عامة إلى المراجعة والمراقبة واستخلاص المعلومات التي تتخذ على ضوئها الكثير من القرارات الإدارية ، وهذه القرارات تحدد من يجب ترقيته أو معاقبته ، ومن يجب نقله واستمراره في ذات الوظيفة ، كذلك فإنها تحدد مقدار المكافآت والمرتبات التي يجب أن يحصل عليها الموظف بناء على إستراتيجية التقويم والتطوير الوظيفي الذي يشير إلى انه لا يوجد نظام أو برنامج محدد من الممكن أن يطبق على جميع المنظمات ، وعليه فان أي إستراتيجية لتطوير الموظفين يتم اعتمادها من قبل المنظمة ينبغي أن تعكس سياستها وأهدافها بما يحقق في نفس الوقت حاجات وطموحات الأفراد ، ونظرا لأهمية هذه الإستراتيجية في إيجاد المناخ الملائم داخل بيئة العمل فإنها تعتبر احد

[1] نانسي ديكسون ، تقويم الأداء وسيلة تحسين النوعية في منحة الموارد البشرية، ترجمة سامي علي الفرس ، معهد الإدارة العامة . الرياض : سنة 1994م ، ص 165 .

الاستراتيجيات لمواجهة ضغوط العمل ، وان العديد من المنظمات قد قامت بإعداد سياسات واستراتيجيات يتم من خلالها تطوير موظفيها كجزءً من نطاقها الشامل والمتعلق بالموارد البشرية ، وان اختلفت في أهدافها، فان معظمها يركز على الجهود التالية [1]

- مساعدة الموظفين على تقويم جوانب القوة والضعف في وظائفهم.
- تحديد الأولويات الخاصة بالوظيفة.
- تقديم المعلومات في مجالات مختلفة من التطوير الوظيفي والبدائل التي على أساسها يتم تحقيق هذا التطوير.
- تزويد الموظفين بمعلومات سنوية تبين مدى تقدمهم نحو تحقيق أهدافهم.

7- وضع إستراتيجية تهتم بظروف العمل المادية :

عرفنا فيما سبق أن ظروف العمل المادية من (درجة الحرارة ، وضوء ، وتهوية وتلوث ، وضوضاء ، والحوادث في مكان العمل ، وتصميم أماكن العمل) من مصادر ضغوط العمل ، والتي لا يمكن إنكارها في كثير من الحالات ، ومن تم فان وضع إستراتيجية تهتم بظروف العمل المادية وتوفير البيئة الملائمة وان تجعلها في الحدود الآمنة قدر المستطاع وذلك من خلال الآتي [2] :

أ- ضبط درجة الإضاءة بما يتناسب مع طبيعة العمل، والحرص الدائم على تغيير المصابيح المستخدمة، وزيادة الإضاءة في الأماكن شديدة الظلام.

ب- تهوية أماكن العمل، تركيب أجهزة الشفط لطرد الأبخرة والعوادم والروائح.

ج-التحكم في أجهزة الحرارة من خلال تركيب أجهزة التكييف والمراوح التي تساعد على العمل في ظروف حرارة مناسبة.

---

[1] هيجان ، ضغوط العمل مصادرها وأسبابها وآثارها ، مرجع سابق ، ص 401 .
[2] يوسف ، مرجع سابق ، ص 136 .

د- المنظمات التي تستخدم آلات ومعدات وتجهيزات تصدر عنها أصوات لا يمكن تجنبها ويتم تزويد العاملين بالأجهزة التي تحمي سمعهم من هذه المؤثرات السمعية .

هـ- العمل على تقليل الملوثات بشتى الطرق وتوعية العاملين بها ، واستبعاد الأفراد شديدي التأثر بها ، مع القيام بإجراءات الصحية التي تقلل من مخاطر التلوث .

و- دراسة العوامل التي تؤدي إلى الحوادث في أماكن العمل ، والعمل على الحيلولة دون وقوعها ، وذلك من خلال عدة إجراءات وقائية مثل وضع الإرشادات المناسبة ، وتغطية الأسلاك العارية، والعناية بالأرضيات لتقليل من حوادث الانزلاق والاهتمام بالآلات والتجهيزات والمعدات والتأكد من صلاحيتها للعمل ، والعناية بأجهزة إطفاء الحرائق والسلامة العامة ، وعدم السماح للعمال ذوي الخبرة المحدودة من العمل على الآلات والأجهزة الخطيرة .

ي- تصميم أماكن العمل وتخصصها لتتناسب مع طبيعة العمل وظروفه،وجعل الإنسان العامل على صلة بالطبيعة وما بها من جمال .

إذا فان إستراتيجية التعامل مع ضغوط العمل على مستوى الفرد والمنظمة ، يعطي للمنظمة الفرصة الكاملة والسانحة لمواجهة هذه الضغوط بكل فعالية، حتى تستطيع المنظمة أن تحافظ على مستوى أداء الأفراد واستمرارها وبقاءها كمنظمة فاعلة ناجحة .

الفصل الثالث

النظام الإداري لقطاع الأمن العام لشعبيتي طرابلس وبنغازي ومستوى ضغوط العمل بهما و السياسات المتبعة لمواجهته

أولاً : لمحة تاريخية عن النظام الإداري والوظيفي للجماهيرية العظمى :

قبل استعراض النظام الإداري والوظيفي لقطاع الأمن العام يجب الإشارة إلى النظام الإداري والوظيفي للجماهيرية العظمى والذي يرتكز عليه النظام الإداري لقطاع الأمن العام .

كما نعلم أن الإدارة ترتبط ارتباطا وثيقا بالنظام السياسي القائم في المجتمع فالإيديولوجية السائدة في مجتمع ما ، والبيئة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والقانونية التي يرتكز عليها لها تأثير على النظام الإداري والوظيفي، فالإدارة تتفاعل بشكل مباشر وغير مباشر مع العمليات والظروف السياسية السائدة تؤثر فيها وتتأثر بها[1].

ومن تم فإن النظام الإداري لليبيا يختلف في ظل ثورة الفاتح من سبتمبر عن الإدارة في ظل العهد الملكي ، وذلك سواء من الناحية الإدارية أو الوظيفية ، ويرجع ذلك إلى اختلاف الأسس الفلسفية والبيئة السياسية والاقتصادية التي نادت بها ثورة الفاتح في الإعلان الدستوري سنة 1969 ميلادية ، وفي غيره من الوثائق الرسمية اللاحقة عن الأسس الفلسفية والبنية السياسية والاقتصادية التي نادى بها الدستور الليبي سنة 1951 ميلادية، وسوف نشير إشارة مختصرة عن كل فترة من الفترات بالصورة التالية (2) :

1- الإدارة العامة خلال الفترة من(1951- 1969 ميلادية) :

كان النظام الإداري لليبيا متفقا مع الدستور الليبي سنة 1951 ميلادية، والذي يقوم أساسا على فلسفة المذهب الفردي أو الاقتصاد الحر ، ومن تم

---

1 محمد صقر عاشور، الادارة من منظور بيئي ، المكتب الحديث للطباعة والنشر. القاهرة: 1989م ص 115

2 محمد عبد الله الحراري ، أصول القانون الإداري ج ا تنظيم الإدارة الشعبية ووظائفها، المركز للبحوث والدراسات العملية، . طرابلس: سنة2003م ، ص 198.

البناء الإداري ووظيفة الإدارة تبنى على تسيير المرافق الإدارية السيادية ذات الطابع التقليدي ، كالأمن الداخلي والدفاع ضد العدوان الخارجي ، وإقامة العدل وتأمين التعليم والصحة والاقتصاد والإسكان.... الخ ، أما الأنشطة الاقتصادية فكانت متروكة للمبادرة الفردية ، أي القطاع الخاص ، بدون تدخل من جانب الدولة .

وبالرغم من أن النظام الإداري ووظيفة الإدارة أخذت في الاتساع منذ سنتي (62-63 ميلادية) ، على اثر اكتشاف النفط لتشمل نشاطات اقتصادية بطبيعتها إذ انشئت مؤسسات عامة مملوكة للدولة في مجال الكهرباء والبريد والإسكان، إلا انه يجب أن نلاحظ أن تدخل الإدارة في هذه المجالات كان إجراءاً استثنائياً استوجبته اعتبارات عملية وفنية، تتمثل في عجز المبادرة الفردية عن ممارسة هذه الأنشطة ، لان عوائدها غير مغرية أو لان مخاطرها كبيرة .

والنظام الإداري والوظيفي في ليبيا في هذه الفترة مر بمرحلتين، مرحلة الدولة الاتحادية ذات الميول المركزي(51–1963 ميلادية) ، وأخذت بنظام الاتحادي كشكل للدولة على الطريقة الأمريكية ، حيث قسمت ليبيا إلى ثلاث ولايات ، ولاية طرابلس ، وولاية برقة ، وولاية فزان ، فالسلطة التنفيذية خلال هذه المرحلة كانت تتولاها أربع حكومات ، حكومة الاتحاد وعلى رأسها الملك على مستوى الاتحاد ، والمجلس التنفيذي وعلى رأسه الوالي على مستوى كل ولاية من الولايات الثلاث [1].

المرحلة الثانية : مرحلة الدولة الموحدة ونظام عدم التركيز الإداري (63 –1969 ميلادية) ، بصدور القانون رقم(1) سنة 1963 ميلادية ، الذي الغي النظام الاتحادي وتبنى نظام الدولة البسيطة ، أي الدولة الموحدة ، ونص المادة (167) منه على الآتي : " تقسم المملكة الليبية إلى وحدات إدارية وفقا للقانون الذي يصدر في هذا الشأن ، ويجوز أن تشكل فيها مجالس محلية ومجالس بلدية ، ويحدد القانون نطاق هذه الوحدات ، كما ينظم هذه المجالس .

---

[1] محمد عبد الله الحراري ، مرجع سابق ، ص 200 .

البلدية ، ويحدد القانون نطاق هذه الوحدات ، كما ينظم هذه المجالس .

وإستناداً لهذا النص صدر القانون رقم(8) سنة 1964 ميلادية ، بشأن الإدارة المحلية والمتصرفيات والمديريات ، وأجاز تشكيل مجالس بلدية في المدن التي تسمح ظروفها المعيشية والعمرانية بذلك ، وصدر بتاريخ 1967/9/1 ميلادية القانون رقم (20) بشان البلديات ، الذي أجاز بدوره تقسيم المحافظات إلى بلديات واعترف لكل بلدية بالشخصية الاعتبارية [1].

النظام الإداري والوظيفي الأمني ارتبط بهذا النمط الإداري والوظيفي إرتباطا أساسيا بالنظام القائم في تلك الفترة وأصبح جزءا من نظامه الأساسي بل اعتبر ركيزة من ركائز السلطة من خلال قوانينه المنظمة للعمل الأمني ولوائحه وتعليماته وأوامره .

2- الإدارة العامة خلال الفترة من الفاتح من سبتمبر 1969 ميلادية حتى الوقت الحاضر:

كما سبقت الإشارة على أن الإدارة العامة ليست كيانا مستقلا ومحايدا عن كيان المجتمع الذي تعمل بداخله، فهي ترتبط إداريا ووظيفيا ارتباطا وثيقا بطبيعة النظام السياسي القائم وبطبيعة الفلسفة الاجتماعية التي يقوم عليها فإن تفجر ثورة الفاتح من سبتمبر ، التي ترتكز على أسس فكرية وفلسفية تختلف اختلافا جذريا عن أسس النظام الملكي ، استتبع بالضرورة إحداث تغيير في النظام الإداري والوظيفي قسمت إلى ثلاث فترات عل النحو التالي :

1- الفترة الأولى : الحلول الإصلاحية أو اللامركزية النسبية(70-73 ميلادية)

بالرغم من إيمان مجلس قيادة الثورة بضرورة إجراء تحولات جذرية وجوهرية في النظام الإداري والوظيفي الموروث عن العهد الملكي، وذلك لكي يتمكن من ترسيخ مبادئ الثورة التي قامت من اجلها (الحرية - الاشتراكية- الوحدة) ، وحتى تتمكن من القيام بمسؤولياتها الجسيمة في مجال تحقيق التنمية الاقتصادية ، وبالتالي فصل لإعتبارات مختلفة ، فتبنى أسلوب يتمثل في الإبقاء

[1] محمد عبد الله الحراري ، مرجع سابق ، ص 202 .

على النظام الإداري والوظيفي القائم وإدخال الإصلاحات التي من شانها تحسين أدائه وكفاءته والاتجاه نحو اللامركزية الإدارية في هذا الإطار ، وأصدر مجلس قيادة الثورة عدة تشريعات بعضها يتعلق بالتنظيم الإداري في حد ذاته ، مثل قانون رقم (62) سنة 1970 ميلادية بإنشاء الجهاز المركزي للرقابة الإدارية العامة والقانون رقم (88) سنة 1971 ميلادية بشأن دوائر القضاء .

2- الفترة الثانية : مرحلة الثورة الإدارية(73 - 1977 ميلادية) :

تفجرت الثورة الإدارية وتغير النمط الإداري والوظيفي لليبيا بخطاب زواره التاريخي في 15 الطير (إبريل) سنة 1973 ميلادية ، الذي أكد على خمس نقاط ضرورية لإستمرار الثورة وهي :

1- تعطيل جميع القوانين المعمول بها المعرقلة لمسيرة التحول الإداري.

2- تطهير البلاد من جميع المرضى أعداء الشعب.

3- الحرية كل الحرية للشعب ولا حرية لأعداء الشعب.

4- الثورة الإدارية.

5- الثورة الثقافية.

بإعلان هذه الثورة الإدارية صدر القانون رقم(78) سنة 1973 ميلادية بشان ممارسة اللجان الشعبية لمسؤولياتها الإدارية لم يكن في واقع الأمر إلا نواة وبداية لسلسة من التشريعات الثورية التي استهدفت جميعها تفتيت السلطة الإدارية الحكومية وتمكين الجماهير الشعبية من السيطرة الكلية على الجهاز الإداري ، وتوالت عدة قوانين تؤكد على بنية النظام الإداري والوظيفي الجديد منها القانون رقم(16) سنة 1975 ميلادية بشان إلغاء المحافظات كوحدات إدارية محلية ، ونقل الاختصاصات التي كانت تمارسها المحافظة والقطاعات المختلفة (تعليم ، صحة ، عدل ، اقتصاد ، أمن....الخ) إلى وحدات جديدة أطلق عليها المراقبات ، وهذه المراقبات تتبع الوزارات من حيث التنسيق والإشراف إلا أنها تدار بواسطة لجان شعبية تم تصعيدها من القاعدة الشعبية في البلدية ، كما صدر القانون رقم(39) سنة 1975 ميلادية بشان البلديات

الذي أعاد البلديات وتحديد النظام الإداري والوظيفي بما ينسجم مع فلسفة اللجان الشعبية ، كما صدر قرار عن مجلس قيادة الثورة في (3) من شهر الطير (إبريل) سنة 1975 ميلادية بإعادة تنظيم الاتحاد الاشتراكي العربي، كما صدر القانون رقم (15) سنة 1977 ميلادية بشان النظام الإداري والوظيفي للجان الشعبية لمراقبة الخدمات ، والذي وسع المشرع بمقتضاه من صلاحيات اللجان الشعبية للمراقبات في البلديات ، وحدد طبيعة العلاقة فيما بينها وبين المؤتمرات الشعبية للاتحاد الاشتراكي العربي .

وفي هذه المرحلة النظام الإداري الأمني واكب طبيعة هذه المرحلة وصدر القانون رقم (6) سنة 1972 ميلادية بشان الشرطة والذي حدد النظام الإداري والوظيفي لقطاع الأمن العام حيث أشار أنها تتبع وزارة الداخلية ، ومن بعد إلى اللجنة الشعبية للعدل .

3- الفترة الثالثة : مرحلة الإدارة الشعبية(من شهر الربيع(مارس) سنة 1977 ميلادية حتى الوقت الحاضر :

بنشر الفصل الأول من الكتاب الأخضر في أواخر سنة 1976 ميلادية، وبإعلان قيام سلطة الشعب في الثاني من شهر الربيع سنة 1977 ميلادية، شهد التنظيم الإداري والوظيفي وتأكد بشكل نهائي في وثيقة جماعية رسمية تسلم الشعب لسلطته ، ليمارسها في جانبها التشريعي من خلال مؤتمراته الشعبية الأساسية وفي جانبها الإداري التنفيذي من خلال لجانه الشعبية ، وأصبح الشعب بالتالي هو المقرر والمنفذ والمراقب في آن واحد .

وفي هذا الخصوص يشير الكتاب الأخضر إلى انه " ليس لسلطة الشعب إلا وجه واحد ، ولا يمكن تحقيق السلطة الشعبية إلا بكيفية واحدة وهي المؤتمرات الشعبية واللجان الشعبية (فلا ديمقراطية بدون مؤتمرات شعبية واللجان في كل مكان) ، وهذا ما أكدته رسميا وثيقة إعلان سلطة الشعب، حيث نصت في البند "الثالث" على أن " السلطة الشعبية المباشرة هي أساس النظام السياسي في الجماهيرية العربية الليبية الشعبية الاشتراكية ، وقد صدرت عدة قوانين وقرارات تنظم النظام الإداري والوظيفي بسريان مقولة

" اللجان في كل مكان " على المستويات العليا في البلاد، حيث تحولت الوزارات إلى لجان شعبية عامة نوعية، ومجلس الوزراء إلى لجنة شعبية عامة، يتم اختيارها ومحاسبتها جميعا من قبل المؤتمرات الشعبية الأساسية ومؤتمر الشعب العام، كما صدر القرار رقم(1) سنة 1979 ميلادية عن أمانة مؤتمر الشعب العام بإنشاء اللجان الشعبية العامة في البلديات ، والذي استهدف إيجاد إدارة شعبية متكاملة متواجدة على الصعيد المحلي وقادرة على تحمل المسئوليات التي كانت تتولاها اللجنة الشعبية العامة ، كما صدر القرار رقم(3) سنة 1979 ميلادية من أمانة مؤتمر الشعب العام الذي الغي ضمنيا مجلس قيادة الثورة ، وفصلت الثورة عن السلطة حيث تخلت الثورة عن ممارسة العمل السياسي والإداري، الذي أصبح من صميم المؤتمرات الشعبية واللجان الشعبية ، وذلك بإسناد الاختصاصات التي كان يمارسها في غير المجالات التشريعية والسيادية ، إلى كل من أمانة مؤتمر الشعب العام واللجنة الشعبية العامة ، أما اختصاصاته باعتباره سلطة تشريعية فقد ألت إلى المؤتمرات الشعبية الأساسية ، كما صدر قرار عن اللجنة الشعبية العامة بتاريخ 1980/07/09 ميلادية بشان اللائحة الإدارية للشركات المملوكة للمجتمع، كما صدر القانون رقم(13) سنة 1981 ميلادية بشان اللجان الشعبية والذي يعتبر أول محاولة من قبل المشرع الجماهيري من اجل إيجاد تشريع أساسي للإدارة الشعبية على مختلف المستويات، وصدر القرار رقم(184) سنة 1983 ميلادية بشان لائحة تنظيم البلديات الذي حدد الهيكل التنظيمي للجان الشعبية العاملة على نطاق البلديات وهي اللجان الشعبية واللجان الشعبية للبلديات، وصدر القانون رقم (3) سنة 1984 ميلادية بشان المؤتمرات الشعبية ، وهو أول تشريع أساسي للسلطة الشعبية ، من حيث كيفية تشكيلها وطبيعة اختصاصاتها ومدى علاقاتها باللجان الشعبية التي تقابلها ، وصدرت عدة قوانين وقرارات تنظم المؤتمرات الشعبية الأساسية واللجان الشعبية كان أخرها القرار رقم (43) سنة 2006 ميلادية بشان تنظيم المؤتمرات الشعبية واللجان الشعبية .

أما عن قطاع الأمن العام يعتبر احد القطاعات التي تدار بلجنة شعبية عامة وهي اللجنة الشعبية العامة للأمن العام ، ولجان شعبية على مستوى الشعبيات(البلديات) ، ولجان شعبية على مستوى المؤتمرات الشعبية، أمين اللجنة الشعبية للأمن العام على مستوى المؤتمر الشعبي الأساسي، وقد حدد الاختصاص بمقتضى القوانين المشار إليها آنفا وصدر القانون رقم (10) سنة 1992 ميلادية بشان الأمن والشرطة واللائحة التنفيذية الصادرة عن هذا القانون رقم (312) سنة 1425م واللتان أشار فيهما إلى النظام الإداري والوظيفي لقطاع الأمن العام بليبيا .

ثانياً : النظام الإداري والوظيفي لقطاع الأمن العام :

بقيام سلطة الشعب في الثاني من شهر الربيع سنة 1977 ميلادية تكامل البناء الديمقراطي للإدارة الشعبية وتحولت بالتالي الوزارات ، التي كانت تمثل تنظيما إداريا حكوميا إلى لجان شعبية مختارة من قبل القاعدة الشعبية أطلق عليها اللجان الشعبية العامة النوعية، ثم جاء القانون رقم (1) سنة 1430 م بشان نظام عمل المؤتمرات الشعبية ومن بعده القانون الحالي رقم (1) سنة 1369 و.ر (2001 ميلادية) بشان المؤتمرات الشعبية واللجان الشعبية ليطلق عليها اسم اللجان الشعبية العامة للقطاعات .

واللجنة الشعبية العامة للأمن العام هي لجنة تخصصية تتولى إدارة وتسيير قطاع الأمن العام ، وبصدور القرار رقم (78) سنة 1379 و.ر (2006 ميلادية) عن اللجنة الشعبية العامة بشان تقرير بعض الأحكام في شان اختصاصات اللجنة الشعبية العامة للآمن العام حيث أصبحت تمارس التنفيذ الفعلي لقرارات المؤتمرات الشعبية الأساسية حيث أشار القرار في نص المادة (1) " تمارس اللجنة الشعبية العامة لقطاع الأمن العام مسئولية تنفيذ السياسات والخطط ووضع البرامج اللازمة لتنفيذ القوانين والقرارات التي تصدرها المؤتمرات الشعبية الأساسية في مجال الأمن العام وفق المنهج العلمي الذي يكفل تحقيق أهداف المجتمع ، ومتابعة تنفيذها وصولا إلى الغايات والنتائج المطلوبة "، وتمارس هذا الاختصاص من خلال عضو اللجنة الشعبية للأمن

العام بالمؤتمر الشعبي الأساسي ، واللجان الشعبية لقطاع الأمن العام بالشعبيات ومن خلال الأجهزة والمصالح والإدارات العامة والمكاتب والمراكز والمؤسسات التابعة للجنة الشعبية العامة للأمن العام كما أشار إلى ذلك قرار اللجنة الشعبية العامة رقم(288) سنة 1374 و.ر(2006 ميلادية) بشان إعادة التنظيم الإداري للجنة الشعبية العامة للأمن العام ، جاء في هذا القرار نص المادة (4) " يساعد أمين اللجنة الشعبية للأمن بالشعبية مساعد أو أكثر للشئون الأمنية ومساعد للشئون العامة ويمارسون أعمالهم تحت إشراف الأمين. كما أشار القرار في نص المادة (3) إلى اختصاصات اللجنة الشعبية للأمن العام بالشعبية وتعتبر هذه الاختصاصات المسندة للجنة الشعبية العامة للأمن العام باعتبارها اللجنة التى تتولى حفظ النظام والأمن ولذا تثقل العاملين بأعباء يمكن ان تكون مصدراً لضغوط العمل، ومن اهم هذه الاختصاصات الاتي:

1- تنفيذ قرارات المؤتمر الشعبي للشعبية في مجال الأمن العام والأمن الشعبي المحلي ومتابعتها.

2- متابعة تنفيذ الخطط والسياسات الخاصة بالقطاع والعمل على رفع المستوى الأمني بين أفراد المجتمع .

3- المشاركة في وضع التقديرات المالية اللازمة للإعداد تشريعات الميزانية التيسيرية وميزانية التحول الخاصة بالقطاع .

4- اتخاذ الإجراءات المتعلقة بالصرف من مخصصات القطاع بالشعبية في مجالي التحول والتسير ضمن ميزانيتي اللجنة الشعبية العامة للقطاع وفق النظم والقواعد المحدودة والتشريعات النافذة .

5- الإشراف على مشروعات ومرافق القطاع في نطاق الشعبية .

6- جمع البيانات الإحصائية بنشاط القطاع و تدقيقها وتحليلها بالشعبية .

7- المحافظة على الأمن العام على مستوى المؤتمرات الشعبية الأساسية الواقعة في نطاق الشعبية باتخاذ ما يلزم من الإجراءات والتدابير التي تضمن تحقيق ذلك في إطار الخطط العامة .

8- المشاركة في إعداد البرامج العلمية والدراسات اللازمة المتعلقة بالوقاية من الجريمة ومكافحتها واتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها .

9- الإشراف على مكاتب المرور والترخيص ومدارس تعليم قيادة المركبات الآلية والتأكد من تطبيق التشريعات المتعلقة بالمرور .

10- المشاركة في تنفيذ الخطط المتعلقة بالدفاع المدني والنجدة ومكافحة التسلل والتهريب .

11- إعداد الحساب الختامي خلال ثلاثة أشهر من تاريخ انتهاء السنة المالية .

12- اقتراح البرامج الكفيلة بتدريب العاملين بالقطاع ورفع كفاءاتهم ومستوى أدائهم، والعمل على تنفيذها بعد اعتمادها من جهات الاختصاص .

13- اقتراح تشكيل مجالس التأديب الخاصة لمتطوعي الأمن الشعبي المحلي وتحديد إجراءات المحاكمة التأديبية والإحالة إليها بالتنسيق مع الإدارات المختصة باللجنة الشعبية العامة للأمن العام .

14- الإشراف على متطوعي الأمن الشعبي المحلي ومتابعة شئونهم .

15- الاشتراك في وضع برامج التدريب النظرية والعملية لمتطوعي الأمن الشعبي المحلي بالتنسيق مع الإدارات المختصة بقطاع الأمن العام .

16- حصر المقيمين داخل نطاق الشعبية من مواطنين وعرب وأجانب في سجلات خاصة بكل فئة وتصنيف أصحاب السوابق الجنائية منهم وتقديمها إلى الجهات المختصة عند الطلب .

17- قبول الطلبات والمستندات المتعلقة بشؤون الجوازات والجنسية والبطاقات الشخصية وشهادات الحالة الجنائية ومتابعة الإجراءات المتعلقة بها .

بالإضافة إلى ذلك فان قانون الأمن والشرطة رقم(10) سنة 1992 ميلادية قد حدد الاختصاص الإداري والوظيفي لأعضاء هيئة الشرطة فقد جاء في نص المادة (10) " الشرطة هيئة مدنية نظامية تابعة للجنة الشعبية العامة للعدل (الأمن العام) تتولى تنفيذ الخطط المتعلقة ببرامج الأمن الشعبي ، والمحافظة على أمن الجماهيرية والنظام العام وحماية الأرواح والأعراض والأموال "، كما جاء في نص المادة (11) على الاختصاص الوظيفي لهيئة الشرطة،

تختص هيئة الشرطة بمنع الجرائم وضبطها ومتابعتها وتنظيم المرور والشرطة وشئون الإصلاح والتأهيل وأعمال الدفاع المدني ، وأعمال الجوازات والجنسية والبطاقات الشخصية وشئون الأجانب وغيرها من الاختصاصات الأخرى المنصوص عليها في التشريعات النافذة لهذا فان النظام الإداري والوظيفي قد نصت عليه كافة القوانين المنظمة للعمل في ليبيا وتستمد منه مشروعيته في ممارسة كافة اختصاصاتها ووظائفها .

بعد هذه اللمحة التاريخية للنظام الإداري والوظيفي في ليبيا ، والنظام الإداري والوظيفي لقطاع الأمن العام . يتم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين :

المبحث الأول : النظام الإداري والوظيفي لشعبيتي طرابلس وبنغازي .

المبحث الثاني : مستوى ضغوط العمل بهما والسياسات المتبعة لمواجهته .

المبحث الأول : النظام الإداري والوظيفي لقطاع الأمن العام لشعبيتي طرابلس وبنغازي .

أولاً : النظام الإداري والوظيفي للجنة الشعبية للأمن بشعبية طرابلس .

1- المؤتمر الشعبي لشعبية طرابلس :

يعتبر المؤتمر الشعبي لشعبية طرابلس من اكبر المؤتمرات الشعبية وأكثرها كثافة للسكان ويقع في الطرف الشمالي الغربي لليبيا، وهو مؤتمر لـــه ماضي عريق باعتباره من أوائل مراكز العمران في البلاد [(1)] ، حيث يبلغ عدد سكانه تقريبا (1064050) مليون وأربعة وستون ألف وخمسون نسمة [(2)] وعدد الأجانب (60999 نسمة) ، ومساحته الجغرافية 1700 ك $م^2$ ، وصدر القرار رقم(43) سنة 1374 و.ر (2006 ميلادية) بشان إعادة بناء المؤتمرات الشعبية بالشعبيات حيث قسم عدد المؤتمرات بالشعبية إلى (37) مؤتمر شعبي أساسي، وهذا المؤتمر توجد به مدينة طرابلس وهي من اكبر المدن الليبية وأكثرها عدداً للسكان وتتمركز بها كافة النشاطات السياسية والتجارية

[1] محمد المبروك المهدي ، جغرافية ليبيا البشرية ط 2 ، منشورات جامعة قاريونس بنغازي ، سنة 1990م ، ص 410 .
[2] الجماهيرية العربية الليبية الشعبية الاشتراكية العظمى ، الهيئة الوطنية للمعلومات والتوثيق ، الكتيب الإحصائي. طرابلس: سنة 2006م .

والصناعية والاجتماعية والثقافية ، حيث توجد اغلب البعثات الدبلوماسية ومقرات المنظمات الدولية والإقليمية والمحلية ، و بها ميناء طرابلس البحـــري الذي يعتبر من أهم الموانئ التجارية وأكبرها وتتم عن طريقه معظم الصادرات والواردات الليبية مما جعل من مدينة طرابلس مركزاً تجارياً متميزاً وبهـــا معظم الصناعات الوطنية والحرفية ، وتعتبر مركزاً اجتماعياً وثقافياً حيث اختيرت عاصمة للثقافة الإسلامية لسنة 2007 ميلادية ، مما اكسبها رعاية واهتماما كبيرا من جانب الدولة وخاصة فيما يتعلق بحفظ الأمن وفرض النظام بداخلها، وهي يؤمها العديد من السواح للاستمتاع بجوها المعتدل والإطلاع على صنوف حضارتها.

2- النظام الإداري والوظيفي للجنة الشعبية للأمن العام بشعبية طرابلس:

يعتمد النظام الإداري والوظيفي للجنة الشعبية للأمن بشعبية طرابلس على القانون رقم(10) حيث سنة 1992 ميلادية بشان الأمن والشرطة، حيث جاء في نص المادة(14) " تتولى اللجنة الشعبية العامة للعدل (الأمن العام حاليا) تنفيذ قرارات المؤتمرات الشعبية المتعلقة بشئون الأمن والشرطة وتحدد التقسيمات التنظيمية الخاصة بالأمن وهيئة الشرطة والأجهزة التابعة لها وتحديد اختصاصاتها وصلاحياتها بقرار من اللجنة الشعبية العـــامة للعدل (الأمن العام) " وصـــدر القرار رقم (288) سنة 1374 و.ر (2006 ميلادية) بإعادة تنظيم الجهاز الإداري للجنة الشعبية لقطاع الأمن العام ، جاء في نص المادة (3) " تختص اللجنة الشعبية لقطاع الأمن العام بالشعبية بالصلاحيات الآتية...." ، جاء في نص المادة (4) " يساعد أمين اللجنة الشعبية للأمن العام بالشعبية مساعد أو أكثر للشئون الأمنية ومساعد للشئون العاملة ويمارسون أعمالهم تحت إشراف الأمين ، ويختص كل منهم بالاختصاصات الآتية.......", وعليه يكون الإطار الإداري والوظيفي للجنة الشعبية للأمن بشعبية طرابلس على النحو التالي :

أ- أمين اللجنة الشعبية للأمن لشعبية طرابلس :

تعتبر وظيفة أمين اللجنة الشعبية للأمن لشعبية طرابلس من أهم الوظائف التي يعتمد عليها قطاع الأمن العام ، باعتباره المسئول الأول عن الأمن بداخل الشعبية ، وهو الذي يشرف ويتابع ويرصد جميع المكاتب والأقسام ومراكز الشرطة والأمن الشعبي المحلي التابعين لشعبيته، ويضع الخطط الأمنية أو يشارك في وضعها ، كما ينسق الجهود مع الجهات الأمنية الأخرى ، كما يتعاون مع المؤتمر الشعبي للشعبية ، واللجان الشعبية النوعية للشعبية واللجان الشعبية للمحلات ، والنقابات والاتحادات والروابط المهنية على مستوى المؤتمر الشعبي للشعبية والمحلات ، ويساعده في مهام عمله مساعدان إحداهما للشئون الأمنية والآخر للشئون العامة ، ويتبعه مباشرة المكاتب التالية : مكتب شئون اللجنة - مكتب الشئون القانونية - مكتب شئون التخطيط والتفتيش والمتابعة - مكتب العلاقات العامة .

ب- المساعد للشئون الأمنية :

يتولى الإشراف على المكاتب والأقسام والمراكز والوحدات الأمنية الداخلة في مكونات القطاع بالشعبية ، ويتولى تنفيذ الخطط والبرامج التي تتعلق بالأعمال ذات الطابع الأمني المعتمدة ، وتنفيذ التعليمات والأوامر التي تصدر إليه من الأمين بالقطاع ، وتقديم التقارير الإدارية عن جهود الأجهزة التي يشرف عليها ، ووضع المقترحات بكيفية النهوض بها والرفع من مستوى أدائها، ويشرف على المكاتب :

1- مكتب البحث الجنائي.

2- قسم المرور.

3- قسم الترخيص.

4- قسم شرطة النجدة.

5- قسم شئون المراكز.

6- مراكز الشرطة.

7- مكتب الأمن الشعبي المحلي.

1- مكتب البحث الجنائي :

يعتبر مكتب البحث الجنائي من المكاتب المتخصصة ويتبع المساعد للشئون الأمنية ، ويهتم بمكافحة الجريمة وتتبعها من خلال القيام بأعمال التحري ، وجمع الاستدلالات في القضايا الخطيرة ، وحصر وتصنيف المجرمين الخطرين ، وميولهم وأساليبهم الإجرامية، ومتابعة نشاطهم، كما يقدم الدعم لمراكز الشرطة ، ويقوم بأعمال البحث والتحري عن الجرائم والجثث المجهولة، ومعاينة أماكن الحوادث الجنائية ورفع البصمات ، وتصوير أماكن الحوادث الجنائية وإعداد الرسومات التخطيطية ، ومراقبة النشاط الإجرامي ، وتلقي البلاغات اليومية من مراكز الشرطة ، وتجميع الإحصائيات اليومية والشهرية من مراكز الشرطة والأقسام وإحالتها إلى الجهات المختصة ، ويضم مكتب البحث الجنائي الأقسام التالية : الأدلة والخبرة القضائية - الإحصاء الجنائي والتسجيل – التحقيق – التبليغات - الشؤون الإدارية .

2- قسم المرور :

يتبع هذا القسم كذلك للمساعد للشؤون الأمنية ويختص بتسيير دوريات المرور ، وإعداد الإحصائيات اليومية والشهرية ، ومتابعة الجرائم المرتكبة والمخالفة لأحكام قانون المرور ، وتنفيذ أداء المحاكم والنيابات فيما يتعلق بذلك وتنفيذ الخطط اللازمة لتنظيم حركة المرور على الطرق العامة ، كما يتبع هذا القسم الوحدات التالية : وحدة الدوريات - وحدة التحقيق - وحدة التحري - وحدة المحفوظات - وحدة الشؤون الإدارية - وحدة التخطيط .

3- قسم الترخيص للمركبات الآلية :

يتبع هذا القسم المساعد للشؤون الأمنية ويختص بتنظيم إجراءات المركبات الآلية ورخص القيادة وتراخيص التجول وصرف لوحات المركبات، وإعداد الإحصائيات اليومية والشهرية ويتبع هذا القسم الوحدات التالية : وحدة رخص وامتحانات القيادة - وحدة تسجيل المركبات الآلية - وحدات دمغات التجول - وضع اللوحات الضوئية .

4- قسم شرطة النجدة :

من الأقسام التابعة لمساعد الشؤون الأمنية قسم النجدة، يضطلع هذا القسم بمهام وأحداث يقتضي فيها السرعة والحيوية في الحركة والعون الأمني كلما تتطلب الأمر ذلك ، كما يشارك في تنفيذ الخطط الأمنية والمشاركة في إعدادها وفي الاحتفالات الوطنية ومرافقة ضيوف الجماهيرية ، وتسيير الدوريات عبر الطرق ومراقبتها ، ومرافقة الشاحنات المحملة بالمفرقعات .

5- قسم شئون المراكز :

يتبع هذا القسم الأمين المساعد لشؤون الأمنية ويضطلع بمهام الإشراف والتوجيه والتنسيق وخلق التعاون والتكامل الأمني بين مراكز الشرطة داخل الشعبية ويتبعه على مستوى الشعبية عدد (15) مركز شرطة على مستوى الشعبية وهذه المراكز هي (مركز شرطة المدينة - باب البحر - الأوسط - باب بن غشير - زاوية الدهماني - عين زارة – الجامعة - سوق الجمعة - تاجوراء - الهضبة الخضراء- أبو سليم- حي الأكواخ- حي الأندلس- غوط الشعال- الحي الصناعي).

6- مراكز الشرطة :

تتبع رئيس قسم شئون المراكز ، وتعتبر الركيزة الأولى في العمل الأمني لأنها هي الملاذ الذي يحتمي به المواطن عند الشعور بأي خطر يحدق به، والجهة المسئولة بمنع الجريمة قبل وقوعها وضبطها ومباشرة جمع الاستدلالات حولها ، وهي موزعة على مختلف مناطق الشعبية الإدارية ، ويضم مركز الشرطة الوحدات التالية : وحدة التحقيق - وحدة التحري - وحدة التسجيل والإحصاء الجنائي - وحدة المحفوظات - وحدة الشئون الادارية .

7- مكتب الأمن الشعبي المحلي :

يتبع هذا المكتب المساعد للشؤون الأمنية يختص بتنفيذ خطط التدريب وتأهيل لمتطوعي الأمن الشعبي المحلي ورفع كفاءاتهم بما يكفل تحسين معدلات أدائهم والتنسيق بين مراكز الأمن الشعبي بداخل المؤتمر الشعبي للشعبية ، وتذليل الصعوبات الفنية والتنظيمية التي تفترض تنفيذ واجباتها،

ويتبع هذا المكتب عدد (37) مركز أمن شعبي على اعتبار أن لكل مؤتمر شعبي أساسي مركز أمن شعبي محلي ، يتولى تلقي التبليغات من المواطنين وتوفير الأمن داخل المؤتمر الشعبي الأساسي وجمع الاستدلالات في المخالفات والتنسيق مع مركز الشرطة المختص في ذلك ، الواقع في نطاقه الإداري .

ج- المساعد لشؤون العامة :

ويساعد الأمين على الإشراف الإداري على المكاتب والأقسام الإدارية، ومتابعة الشئون الوظيفية للعاملين بالقطاع بالشعبية ، ويراعى في ذلك تنفيذ الخطط والبرامج المتعددة ، وتنفيذ التعليمات والأوامر التي تصدر إليه ، وتقديم التقارير الدورية عن أعمال المكاتب والأقسام التي يشرف عليها ، والعمل على رفع مستوى أدائها بما يحقق دقة وفعالية الأداء ، والمكاتب التي تتبع المساعد لشؤون العامة : مكتب الشؤون الإدارية والمالية - مكتب شؤون الخدمة - مكتب شؤون التدريب - مكتب المراجعة الداخلية وفحص الحسابات - مكتب رخص الأسلحة والمفرقعات - قسم الرخص العامة) .

ثانياً : النظام الإداري والوظيفي للجنة الشعبية للأمن بشعبية بنغازي.

1- المؤتمر الشعبي لشعبية بنغازي :

يعتبر المؤتمر الشعبي لشعبية بنغازي ثاني اكبر المؤتمرات الشعبية، والثاني في الكثافة السكانية ، ويقع في الطرف الشمالي الشرقي لليبيا ، ويحتل موقعا مميزا إذ أن موقعه يملك من الإمكانيات مما أعطاه أهمية للاستقرار في هذه المنطقة [1] ، حيث يبلغ عدد سكانه (670792) نسمة ويبلغ عدد الأجانب (47850) نسمة ، ومساحته الجغرافية 2000 ك $م^2$ ، وصدر القرار رقم(43) سنة 1374و.ر(2006 ميلادية) ، حيث حدِّدت المؤتمرات الشعبية الأساسية بالشعبية بعدد (31) مؤتمر شعبي أساسي ، وتوجد به مدينة بنغازي التي تعتبر ثاني مدينة من حيث الأهمية السياسية والاقتصادية والاجتماعية، مما أعطاها أهمية من الناحية الأمنية .

2- النظام الإداري والوظيفي للجنة الشعبية للأمن العام بشعبية بنغازي.

---
[1] محمد المبروك المهدوي ، مرجع سابق ، ص 418.

يعتمد البناء الإداري والوظيفي للجنة الشعبية للأمن العام بشعبية بنغازي على القانون رقم (10) سنة 1992 ميلادية بشأن الأمن والشرطة حيث نصت المادة (14) " تحدد التقسيمات التنظيمية الخاصة بالأمن وهيئة الشرطة والأجهزة التابعة لها وتحدد اختصاصاتها وصلاحياتها قرار من اللجنة الشعبية العامة بناء على عرض من اللجنة الشعبية للعدل(الأمن العام) ".

وصدر القرار رقم(288) سنة 1374 و.ر(2006 ميلادية) بإعادة تنظيم الجهاز الإداري للجنة الشعبية العامة للأمن العام، جاء في نص المادة(3) " تختص اللجنة الشعبية لقطاع الأمن العام للشعبية بالصلاحيات الآتية...."، وجاء في نص المادة (4) " يساعد أمين اللجنة الشعبية للأمن العام بالشعبية مساعد أو أكثر للشؤون الأمنية ومساعد للشؤون العامة يمارسون أعمالهم تحت إشراف الأمين، ويختص كل منهم بالاختصاصات التالية....."، وعليه يكون الإطار التنظيمي الإداري والوظيفي للجنة الشعبية للأمن العام بشعبية بنغازي على النحو التالي :

أ- أمين اللجنة الشعبية للأمن العام بالشعبية :

يعد المسئول الأول عن وضع البرامج التنفيذية للخطط والبرامج الأمنية التي تضعها اللجنة الشعبية للأمن العام، والإشراف والمتابعة على المكاتب والأقسام والمراكز التابعة لــه وعن كيفية تنفيذها للأعمال التي كلفت بها، ويساعده في سبيل ذلك مساعدان إحداهما للشؤون الأمنية والآخر للشؤون العامة ويتبعه عدد من المكاتب والأقسام على النحو التالي :

1- مكتب الأمن الشعبي المحلي :

يختص بتنفيذ خطط تدريب وتأهيل متطوعي الأمن الشعبي المحلي، ورفع كفاءاتهم بما يكفل تحسين معدلات أدائهم والتنسيق بين مراكز الأمن الشعبي المحلي وتذليل الصعوبات الفنية والتنظيمية التي تعترض تنفيذ واجباتها.

2- مكتب شؤون اللجنة :

يختص هذا المكتب بالإعداد لاجتماعات اللجنة التي يرأسها الأمين وتسجيل وتدوين محاضرها ، وتنفيذ ما يصدر عنها كما يقوم بتنظيم مقابلات الأمين واتصالاته ، ومباشرة شؤون المحفوظات بالنسبة للبريد ذات الطابع السري وتلقي بريد الأمين وعرضه عليه وحفظه .

3- قسم البحث الجنائي :

يعد قسم البحث الجنائي من الأقسام التخصصية التابعة للمساعد لشؤون الأمنية ، ويهتم بتتبع الجريمة ومكافحتها من خلال القيام بأعمال التحري وجمع الاستدلالات في القضايا الخطيرة وحصر وتصنيف المجرمين .

ويضم قسم البحث الجنائي الوحدات التالية:

أ- الأدلة الجنائية.

ب- الإحصاء والتسجيل الجنائي.

ج- وحدة التحقيق والتحري.

4- قسم المرور والترخيص:

وهو كذلك يتبع الأمين المساعد للشؤون الأمنية ، وهو من الأقسام المهمة والتي تقوم بمهام عديدة من ضبط حركة السير على الطرق العامة وتطبيق قانون المرور ولوائحه ، كما يتولى تنظيم إجراءات المركبات الآلية ورخص القيادة وتراخيص التجول وصرف لوحات المركبات وجمع البيانات الإحصائية المتعلقة بالعمل المروري .

5- قسم الدوريات الأمنية :

يعد قسم الدوريات الأمنية من الأقسام التي تتبع المساعد لشؤون الأمنية ، ويقوم بالعمال والواجبات التي يقتضى فيها السرعة والجدية في الحركة والعون الأمني كلما تتطلب الأمر ذلك ، كما يشارك القسم في تنفيذ الخطط الأمنية والمشاركة في إعدادها .

6- قسم الشؤون الإدارية والمالية :

يتبع هذا القسم المساعد لشؤون العامة ، ومن مهامه استقبال البريد وعرضه على المدير العام ، وحفظ الملفات الشخصية وأعمال الطباعة ، وتنظيم إجراءات التعيين والنقل والإعارة والندب ، والإجازات والترقيات وحالات إنهاء الخدمة ، وإعداد الميزانية وقفلها ومراجعتها وصرف المكافآت وإعداد الإحصائيات والتقارير السنوية الخاصة بهذا القسم .

7- قسم التخطيط والمتابعة :

يختص بإعداد التقارير الدورية عن سير العمل الإداري ، واقتراح الحلول التي تكفل تطوير العمل ، ورفع مستوى الخدمات ومتابعة تنفيذ الخطط والبرامج وما يصدر من تعليمات عن الجهات المختصة، وتقديم التقارير عنها واقتراح الخط والبرامج الأمنية المتعلقة بالمحافظة على الأمن والنظام .

8- مراكز الشرطة :

وتمثل المستوى التنفيذي الذي يعمل على تنفيذ الخطط والبرامج الأمنية المتعلقة بالوقاية من الجريمة ومكافحتها والتصدي لها .

9- تعد وحدة المعلومات من الوحدات المهمة باللجنة الشعبية لشعبية بنغازي

حيث تقوم بإعداد المنظومات الخاصة بتنظيم سير العمل وإعداد محاضر الاجتماع والخطط الأمنية .

المبحث الثاني : مستوى ضغوط العمل لدى أعضاء الشرطة العاملين بشعبيتي طرابلس وبنغازي وإستراتيجية مواجهتها .

أولاً : مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بقطاع الأمن العام

كانت ومازالت الوظيفة الأمنية من الوظائف الأساسية والحيوية للمجمعات باختلاف الزمان والمكان ، ونظرا لأهمية وخطورة هذا النشاط على امن وسلامة المجتمع ، فقد تعددت الدراسات القانونية والاجتماعية والأمنية التي تتناول كافة الأنشطة الأمنية بالدراسة والتحليل ، غير أن المتفحص للأمور يجد أن الدراسات التي خصصت لدراسة مصادر الضغوط المرتبطة بالوظيفة الأمنية وكيفية التعامل معها وأثرها على الأداء الأمني لقطاع الأمن

العام كانت قليلة [1] ، وفي ليبيا تعتبر نادرة أو معدومة حسب علم الباحث ، تعتبر هــــذه

الدراسة أول دراسة تتعلق بهذا الجانب ولتوضيح ذلك نستعرض بعض الدراسات التي تتعلق بهذا الجانب من المعرفة ، ومن بين الدراسات التي أجريت على الوظيفة الأمنية الدراسة التي قام بها (كروز و هايل) في عام 1975 ميلادية ، إن مهمة فرض القانون تعد أكثر المهام المتعلقة بالضغط، كما اظهر آخرون من أمثال (ريزر) في عام 1976 ميلادية و(ذايزينبرج) في عام 1975 ميلادية ، و (روبرتس) في عام 1975 ميلادية العلاقة بين الضغط وعمل عضو الأمن العام وكذلك ردة فعل أفراد الآمن اتجاه الضغط[2].

وتتضح مشكلة ضغوط العمل لدى أعضاء الأمن العام من خلال ثلاثة عناصر أساسية هي بيئة العمل الخارجية ، وخصائص المنظمة وقدرات عضو الأمن العام على مواجهة هذه الضغوط ، وتفاعل هذه العناصر مع بعضها البعض، فإن العنصر الأول والذي يمثل البيئة الخارجية لقطاع الأمن العام على انه مجموعة القوى الأساسية والفرعية التي تؤثر على الآجلين القصير والطويل على الأداء الأمني، والتي تتأثر به في آن واحد، وتشمل تلك القوى مجموعة المتغيرات السياسية ، والاجتماعية ، والاقتصادية والتقنية المؤثرة على الأداء الأمني، وهذا ما أكدته دراسة قام بها " سلامة علي الحضيري" [3] عام 2006 ميلادية " دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية " دراسة تطبيقية على اللجنة الشعبية بشعبية المرقب، واستنتج من خلالها تأثير نظم المعلومات وعدم الأخذ بها في القدرات التخطيطية والإشرافية، وكذلك في عجز العنصر البشري في الاستفادة من هذه المعلومات مما يدل على عدم

---

[1] عادل زايد ،" دراسة تحليلية للمتغيرات البيئية والتنظيمية والفردية المسببة لضغوط العمل للعاملين بجهاز الشرطة " ، مجلة الفكر الشرطي ، المجلد الأول_ العدد الرابع. الإمارات العربية ، الشارقة: شوال ، سنة 1413 هـ ، مارس سنة 1993م ، ص 44-31 .

[2] صلاح الباقوري ، " ضغط العمل الشرطي والنشاط البدني " ، مجلة الأمن العام ، العدد 59 ، لسنة 1997ف إدارة العلاقات وزارة الداخلية ، جمهورية مصر العربية ، القاهرة ، ص 75-83 .

[3] سلامة علي الحضيري ، " دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية " ، دراسة تطبيقية على اللجنة الشعبية لشعبية المرقب ، رسالة ماجستير غير منشورة ، اللجنة الشعبية العامة للأمن العام ، الإدارة العامة للتدريب ، كلية الدراسات العليا ، طرابلس ، سنة 2006م .

الاستفادة من خصائص البيئة الخارجية مما يجعل القيادات الإشرافية في حالة عجز للاستفادة من خصائصها ، هذا مما يؤكد أن البيئة الخارجية لقطاع الأمن العام تمثل مصدرا أساسيا من مصادر ضغوط العمل ، ويتباين الأثر الذي يمكــن أن تحدثه تلك البيئة حسب درجة التعقد والتغيير في المكونات الأساسية لتلك البيئة ومن تم يختلف تأثيرها على الأجهزة والإدارات الأمنية والعاملين بها [1] . أما العنصر الثاني والذي يمثل الخصائص التنظيمية لقطاع الأمن العام فان لهذا القطاع خصائصه المميزة والتي ينفرد بها عن بقية القطاعات والتي بدورها تلقي مزيدا من الضغوط على عضو هيئة الشرطة مثل خصائص العمل المادية، الضوضاء والحرارة وخطورة العمل الأمني ، وعبء العمل الأمني(كما ونوعا) والعلاقات المتبادلة بين أعضاء القطاع ، وخصائص النمو الوظيفي، وهذا ما استنتجه من الدراسات التي قام بها كل من " المهدي محمد حمد ببانكو" 2005 ميلادية [2] " الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين" دراسة ميدانية على اللجنة الشعبية للأمن العام بشعبية الجبل الأخضر، وجاء في هذه الدراسة بان بيئة العمل داخل المنظمة تؤثر سلبا على أداء العاملين، واستنتج أيضا أن جودة المعلومات وعدالة المرتب داخل اللجنة حقق نوعا من الرضا الوظيفي مما اثر ايجابيا على مستوى أدائهم ، وفي دراسة أخرى قام بها " عبد السلام احميد علي الرشيد " 2004 ميلادية[3] " أثر الحوافز على الوظائف الإشرافية في قطاع الأمن العام " دراسة تطبق على العاملين بقطاع الأمن العام بشعبية سبها جاء من نتائج هذه الدراسة إن عدم العدالة في تطبيق

---

[1] علي زايد ، مرجع سابق ، ص 77.

[2] محمد حمد ببانكو ، " الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين " ، دراسة تطبيقية على اللجنة الشعبية للأمن بشعبية الجبل الأخضر ، اللجنة الشعبية العامة للأمن - الإدارة العامة ، كلية الدراسات العليا . طرابلس: سنة2005م .

[3] عبد السلام احميد علي الرشيد ، " اثر الحوافز على الوظائف الإشرافية في قطاع الأمن العام " ، دراسة تطبيقية على العاملين بقطاع الأمن العام لشعبية سبها ، رسالة ماجستير غير منشورة ، اللجنة الشعبية العامة للأمن العام، الإدارة العامة للتدريب ، كلية الدراسات العليا . طرابلس: سنة 2004م .

نظام الحوافز داخل المنظمة الأمنية أثر سلبا على مستوى أدائهم ، وفي دراسة قام بها " خيري عبد السلام البكوش " 2005 ميلادية[1] ، " التدريب وأثره على أداء العاملين " دراسة تطبيقية على نظام الشرطة، واستنتج الباحث من هذه الدراسة ، وجود رغبة من العاملين بقطاع الأمن العام على التدريب لرفع من قدراتهم ومهارتهم ، وفي دراسة قام بها " عبد الهادي جمعة سالم " 2006 ميلادية[2] " تأثير التنظيم المركزي في قرارات القيادات الإدارية " دراسة تطبيقية على مصلحة الأحوال المدنية، ومن نتائج هذه الدراسة، وجود نقص في تفويض الصلاحيات سبب في انخفاض الروح المعنوية لدى العاملين مما أثر سلبا على الأداء ، وفي دراسة قام بها " الأمين سيدي إبراهيم مطر " 2005 ميلادية[3] ، " دور القيادات الإدارية في فاعلية التنظيم " دراسة تطبيقية على شعبية سبها ، وكان نتائج هذه الدراسة إن عدم إتباع الأسس العلمية في التنظيم من جانب القادة الإداريين لا يساعد على فاعلية دور الأفراد في التنظيم.

يتضح من الدراسات السابقة والتي أجريت على المنظمة الأمنية ، والتي تتعلق بالخصائص التنظيمية لقطاع الأمن العام في ليبيا فإنها تؤثر ، إما بشكل إيجابي أو سلبي على مستوى ضغوط العمل لدى أعضاء الأمن العام ، وهذا ما يمكن استنتاجه على اعتبار خصائص العمل في قطاع الأمن العام ، يمكن أن يمثل مصدرا آخر لضغوط العمل يتفاعل مع عناصر البيئة الخارجية للتأثر على العاملين في قطاع الأمن العام ، أما العنصر الثالث ويتعلق بالعوامل الشخصية لضغوط العمل ، ويختلف تأثير ضغط العمل باختلاف شخصية أعضاء الأمن العام ، ومن تم تختلف التأثيرات على النواحي الجسدية أو

[1] خيري عبد السلام البكوش ، " التدريب وأثره على أداء العاملين " ، دراسة تطبيقية على قطاع الشرطة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، اللجنة الشعبية العامة للأمن العام ، الإدارة العامة للتدريب ، كلية الدراسات العليا . طرابلس: سنة2005 م.

[2] عبد الهادي جمعة سالم ، " تأثير التنظيم المركزي قرارات الصادرة الإدارية " ، دراسة تطبيقية على مصلحة الأحوال المدنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، اللجنة الشعبية العامة للأمن العام ، الإدارة العامة للتدريب ، كلية الدراسات العليا . طرابلس: سنة 2006م.

[3] الأمين سيدي إبراهيم مطر ، دور القيادات الأمنية في فاعلية التنظيم، دراسة تطبيقية على اللجنة الشعبية للأمن العام بشعبية سبها ، رسالة ماجستير غير منشورة ، اللجنة الشعبية العامة للأمن العام ، الإدارة العامة للتدريب ، كلية الدراسات العليا .طرابلس: سنة 2005م .

النفسية لعضو الأمن العام أو الاثنين معا ، ولعل أهم الفروق الشخصية التي تحدد مقدار وقدرة عضو الأمن العام على الاستجابة لضغوط العمل الأمني، الإدراك الشخصي لعضو الأمن العام ، والخبرات الشخصية لــه ، والفروق الشخصية ونمط شخصيته ، ومن الدراسات التي أجراها كل من " ريتشارد دينل 1975 ميلادية " ، و " كروز وآخرين 1974 ميلادية " ، و " وبرايس وآخرين 1978 ميلادية " ، حول تأثير ضغوط العمل على أعضـــاء الأمن العام، إن أعضاء الأمن العام يمثلون بصورة كبيرة معدل أعلى من المتوسط(المعتاد) بالنسبة إلى :

1. حالات الوفاة المبكرة.
2. أمراض القلب.
3. الاضطرابات الهضمية.
4. الآم أسفل الظهر.

وكلها اضطرابات متعلقة بضغط العمل في القطاع الأمني[1] .

ثانياً : الإستراتيجية التي تتبعها اللجنة الشعبية العامة للأمن العام لمواجهة ضغوط العمل .

من الممكن أن يستخدم قطاع الأمن العام العديد من الأساليب التنظيمية لمحاولة السيطرة على ضغوط العمل داخل قطاع الأمن العام وتوجيهها في المسار الصحيح ، وتختلف تلك الأساليب باختلاف حدة ضغوط العمل الذي يتعرض لها أعضاء الأمن العام ، وباختلاف الوظائف التي يؤديها هؤلاء داخل الأجهزة المختلفة في قطاع الأمن العام ، وبصفة عامة فانه يمكن تحديد أهم هذه الوسائل في جانبين الجانب التشريعي والإجرائي والجانب التنظيمي .

1- الوسائل التشريعية والإجرائية لمواجهة ضغوط العمل :

نظرا لتميُّز الوظيفة الأمنية بخصائص تختلف على بقية الوظائف الأخرى ، ولأهمية هذه الوظيفة في إنفاذ القانون ، وتحقيق الأمن العام ،

[1] صلاح الباقوري ، مرجع سابق ، ص 75.

والسكينة العامة ، وفرض النظام ، لذا تتطلب من القائمين عليها شروط أساسية للقيام بها .

أفرد المشرع لها قانون خاص وظيفي تناول فيه كل الجوانب الوظيفيـــة لأعضاء هيئة الشرطة فصدر القانون رقم(10) لسنة 1992 ميلادية بشان الأمن والشرطة [1] ، ونص في مادته (10) على أن " الشرطة هيئة مدنية نظامية تابعة للجنة الشعبية العامة للعدل (الأمن العام حاليا) ، تتولى تنفيذ الخطط المتعلقة ببرنامج الأمن الشعبي المحلي والمحافظة على أن الجماهيرية والنظام العام وحماية الأرواح والأعراض والأموال " ، كما تنص المادة (11) من نفس القانون على اختصاصات هيئة الشرطة " تختص هيئة الشرطة بمنع الجرائم وضبطها ومتابعتها وتنظيم المرور ، وشؤون الإصلاح والتأهيل ، وأعمال الدفاع المدني وأعمال الجوازات والجنسية والبطاقات الشخصية وشؤون الأجانب وغيرها من الاختصاصات الأخرى المنصوص عليها في التشريعات النافذة " ، ويتضح من هذين النصيين أن الشرطة هيئة مدنية وليست عسكرية ، لها نظمها القانــونية الخاصة بها، والتي تختلف عن النظم القانونية التي تخضع لها القوات المسلحة، كما أنها هيئة نظامية لــــها قانونها الخاص الذي يميزها عن غيرها من الهيئات المدنية[2] ، وتتمثل ذلك في أحوال استعمال السلاح(مادة 13) ، ورتب أعضاء هيئة الشرطة (مادة 17) ، ونظام المحاكمات الموجزة (مادة 75) ، وحماية عضو هيئة الشرطة نص المادة (103) ، وكذلك القرارات الصادرة بخصوص هذا القانون ، القرار رقم (265) لسنة 1423ميلادي (1993 ميلادية) بشان مجالس التأديب ، والقرار رقم(270) لسنة 1433ميلادي (1993 ميلادية) بشان قواعد وإجراءات حلف اليمين ، والقرار رقم (276) لسنة 1423 ميلادي (1993 ميلادية) بشان مجالس التحقيق ، والقرار رقم (278) لسنة 1423ميلادي (1993 ميلادية) بشان تحديد السلطة المختصة بالمحاكمة الموجزة والعقوبات التي تملك توقيعها

[1] اللجنة الشعبية العامة للأمن العام ، إدارة العلاقات العامة ، مطابع العدل ، القانون رقم 10، بشأن الأمن والشرطة. طرابلس: لسنة 1992م ، ص 9 .

[2] مصطفى عبد الحميد دلاف ، شرح أحكام قانون الأمن والشرطة. طرابلس: (أكاديمية العلوم الأمنية 2001م) ص 14 .

والإجراءات والضوابط المنظمة لذلك ، والقرار رقم (279) لسنة 1423 ميلادي (1993 ميلادية) بشان ضوابط وشروط صلاحية أعضاء هيئـــــــة الشرطة في استعمال السلاح......الخ[1] ، والأوامر المستديمة مثل الأمر المستديم رقم (2) بشان الصفات التي يجب أن يتحلى بها رجل الشرطـــــة ، الأمر المستديم رقم (3) بشان واجبات عضو هيئة الشرطة، والأمر المستديم رقم(8) بشان التصريح بالتجول لأعضاء هيئة الشرطة، والأمر المستديم رقم (16) بشان الإجراءات لترقيات ضباط الصف والأفراد، والأمر المستديم رقم (17) بشان الإجراءات المتبعة عند وفاة أحد أعضاء هيئة الشرطة، والأمر المستديم رقم(26) بشان قيافة أعضاء هيئة الشرطة......الخ[2].

من خلال الجوانب التشريعية والإجرائية التي وضعها المشرع فان قطاع الأمن العام قد تنبه لأهمية هذه الوظيفة من حيث تعرضها لبعض المشكلات التي تؤثر على الأعضاء العاملين بها مما ينعكس سلبا على أدائهم وتجعلهم عرضة لضغوط العمل أكثر من غيرهم ، بوضع سلسلة من المعالجات التشريعية والإجرائية فنجد أن القانون قد عالج شروط الالتحاق بهيئة الشرطة بالنسبة للضباط فجاء في نص المادة (19) فقرة (6) ، (7) جاء فيها أن يكون لائقا صحيا ، وتثبت اللياقة الصحية ، الكشف الطبي المقرر ، وان يكون متخرجا من كلية ضباط الشرطة ، وجاء في نص المادة (22) فقرة (7) ، (9) الشروط الصحية والتعليمية لضباط الصف والأفراد الذين يتم التحاقهم بالشرطة وهذا جانب مهم حاول أن يركز عليه المشرع عند قبوله لأعضاء الأمن العام وهي القدرة العلمية والصحية وهي إستراتيجية قد انتهجها المشرع للحد من ضغوط العمل بداخل هذه المؤسسة ، وكذلك قد وضع نظام للترقيه ، والمرتبات ، والصلاحيات والمكافآت والحوافز التشجيعية ، والرعاية الصحية والاجتماعية ، ووضع الواجبات والمخطورات ونظام التأديب والضمانات التي وفرها لعضو هيئة الشرطة أثناء المحاكمات إذا رأى أن هنالك عسف أو ظلم

---

[1] اللجنة الشعبية العامة للعدل ، الجريدة الرسمية ، العدد 13 السنة الثانية والثلاثون . طرابلس: سنة 1423هـ .

[2] اللجنة الشعبية العامة للأمن العام ، الأوامر المستديمة ط ح ، المجلد الأول ، مطبعة جهاز الخدمات والبناء. طرابلس: سنة 1425 هـ .

من جهة الإدارة أو رؤسائه ، وكذلك وفر التعويضات المادية في حالة إصابته أثناء العمل أو بسببه مما يجعله يؤدي مهام وظيفته وهو في ظروف نفسية يستطيع أن يتعامل مع المواقف الأمنية التي تعترضه ، هذا من جانب التشريعي ، أما من حيث الجوانب الإجرائية فانه وضع عدة قرارات تهتم بالجانب الإجرائي في تنفيذ القانون على عضو هيئة الشرطة بما يضمن حقه في التأديب والتحقيق ، وكيفية استعمال السلاح وضوابط ونظم الترفيه والتقارير المرفوعة على عضو هيئة الشرطة ، وكذلك الأوامر المستديمة المنظمة لسير العمل الأمني قد وضحت بما لا يدعو لشك ما هي ضوابط العمل وكيفية العناية والاهتمام بالجوانب المعنوية لعضو الأمن العام .

كل هذه الجوانب قد تكون إستراتيجية فاعلة من جانب القطاع الأمني في ليبيا لمواجهة ضغوط العمل في القطاع الأمني ، وهي إحد السياسات الواجب التأكيد والنظر إليها عند معالجة أثار ضغوط العمل في الأجهزة الأمنية.

2- الوسائل التنظيمية لمواجهة ضغوط العمل في قطاع الأمن العام :

قطاع الأمن العام من القطاعات التي يلعب التنظيم دورا أساسيا في مجال العمل الأمني ، حيث انه لا يمكن تحقيق الأهداف دون تنظيم المجهودات الأمنية والاستفادة من طاقات أعضاءه ، واللجنة الشعبية العامة للأمن العام قد تضع السياسات الكفيلة بذلك من خلال وضع إستراتيجية لمواجهة ضغوط العمل الذي يتعرض لـــه الأعضاء والعاملين أثناء أو بسبب أدائهم للعمل ومن بين هذه الاستراتيجيات :

أ- جماعات المواجهة بين العاملين بقطاع الأمن العام :

يمكن التغلب على بعض المشاكل التي تحدث لأعضاء الأمن العام الناتجة عن ضغوط العمل عن طريق تجميع وتحليل البيانات بواسطة المجموعة صاحبة المشكلة ، ثم تحديد خطط الحل الممكنة لمواجهة هذه المشاكل وتعقد هذه الاجتماعات لمدة يوم واحد طبقا للتصور التالي :

1. يطرح القائد الأمني المشكلة المطلوب حلها والأهداف التي يجب تحقيقها.

2. تتكون مجموعات صغيرة لجمع البيانات المتعلقة بالمشكلة.
3. تعرض كل مجموعة ملاحظاتها والحلول المقترحة للمشاكل سابقة التحديد.
4. تختار المجموعة الحلول المقترحة طبقا لإمكانية تطبيقها.
5. يعقد اجتماع آخر في فترة لاحقة لتقييم فاعلية الحلول المقترحة في حل المشكلة المسببة لضغوط العمل لدى العاملين بقطاع الأمن العام.

ب- تصميم الوظيفة الأمنية:

يركز هذا الأسلوب على إعادة النظر في تصميم الوظائف الأمنية ، بحيث يمكن تقليل أو استبعاد المكونات الوظيفية التي تمثل مصدرا لضغوط العمل داخل القطاع الأمني ، ومن أكثر الاستراتيجيات شيوعا في هذا المجال ما يلي[1]:

1. تبسيط إجراءات العمل الأمني.
2. التكبير الوظيفي.
3. الإثراء الوظيفي.
4. استخدام أساليب عمل بديلة.

ج- التوقعات الوظيفية بداخل القطاع الأمني:

هذه الإستراتيجية تستخدم لمعالجة المشاكل الناتجة عن ضغط العمل وخاصة تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات بين القائد الأمني والمرؤوسين، وتدور فكرة هذه الإستراتيجية حول ضرورة الاتفاق المتبادل بين القائد والمرؤوسين حول متطلبات الوظيفة الأمنية، وما يتوقعه القائد من المرؤوسين، وتكون هذه الإستراتيجية ذا فاعلية كبيرة في الحالات التالية :

1- تكوين فرق عمل جديدة من أفراد لم يسبق لأفرادها العمل معا كفريق .

2-وجود نقص واضح في أهداف المهمة وعندما يحيط الغموض بظروف أداء هذا الفريق.

---

[1] الباقوري، مرجع سابق ص 76

3–عندما يلتحق فرد جديد بجماعة عمل قائمة وعاملة.

د- التخطيط الوظيفي في المجال الأمني :

ترتكز هذه الإستراتيجية على المشاكل الناتجة بين النمو الوظيفي بداخل الوظيفة الأمنية ونمو عضو الأمن العام في الوظيفة الأمنية ، وما ينتج عن ذلك من ضغوط في العمل ، وغالبا ما يتم هذا النوع من الاستراتيجيات من خلال الاستشارات الخاصة التي يقدمها القائد الأمني لمرؤوسيه لبحث كيفية إمكانية تحقيق النمو لذا عضو الأمن العام والتنظيمي للقطاع الأمني .

بهذا يكون قطاع الأمن العام في ليبيا من خلال تبنيه استراتيجيات تتعلق بالجوانب التشريعية والتنظيمية قد رسم سياسات للحد من مشكلة ضغوط العمل في القطاع الأمني والمحافظة على الإمكانيات البشرية لديه ليحافظ على أدائه بكل فعالية وكفاءة .

الفصل الرابع

الدراســـــة الميدانيـــــــة

اثر ضغوط العمل على اداء المؤسسات الأمنية

مقدمة :-

يهدف هذا الفصل إلى التعريف بالدراسة التي قام بها الباحث وجانبها التطبيقي ، والتي هدفت إلى الكشف عن ضغوط العمل وأثرها على أداء أعضاء الأمن العام العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة في ليبيا ، كما تضمن هذا الفصل بياناً بالإجراءات من حيث أهداف وحدود ومجتمع وعينة وأداة الدراسة وصدق أداة البحث واختبار تباتها والأساليب الإحصائية المستخدمة بالإضافة إلى عرض ووصف عينة المجتمع وتحليل أبعاده الثلاث حيث يبحث كل بعد منه مضمون فرضية أساسية واحدة من فرضيات الدراسة .

- البعـــد الأول : كلما زاد مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بالتحقيق بأقسام ومراكز الشرطة ، كلما أثر على مستوى أدائهم في العمل .
- البعد الثانـــي : تؤثر العوامل الاجتماعية على الأداء .
- البعد الثالث : الخصائص الشخصية (المستوى التعليمي-الرتبة- الوظيفة)

كما يحتوي هذا الفصل على النتائج والتوصيات والمقترحات من خلال المباحث التالية :

- المبحث الأول : يتناول إجراءات البحث .

- المبحث الثاني : عرض وتحليل واختبار فروض البحث ، والنتائج والتوصيات والمقترحات .

المبحث الأول : إجراءات البحث

أولاً / أهداف البحث :-

1. يهدف هذا البحث للوقوف على مستوى ضغوط العمل الواقعة على العاملين بالتحقيق بأقسام ومراكز الشرطة لشعبية طرابلس وبنغازي من خلال عرض وتحليل بيانات الدراسة ونتائجها ، ومعرفة المصادر الأكثر تأثيرا عليهم ، مما انعكس سلباً على مستوى أدائهم ، وكذلك العوامل الديموغرافية أكثر تأثيرا على مستوى الضغوط من خلال اختبار تحليل فروض الدراسة .
2. التوصل إلى توصيات ذات دلالات علمية من خلال الكشف عن العوامل المسببة لضغوط العمل لدى العاملين بالتحقيق بأقسام ومراكز الشرطة، ومستوى هذه الضغوط ، لوضع الخطط ورسم السياسات والاستراتيجيات الكفيلة لتقليل منها ومواجهتها ، ولرفع من مستوى أدائهم ، وبالتالي بما ينعكس إيجابا على أداء المؤسسات الأمنية ، وتحسين ظروف العمل التنظيمية ، والحد من تأثيرات العوامل الاجتماعية للعاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة .

ثانيا / مجتمع وعينة البحث :

1. مجتمع البحث :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة بمختلف الرتب بشعبية طرابلس وبنغازي ، والجدول رقم (2) يوضح مجتمع الدراسة من العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة طبقا لجهات عملهم ووظائفهم .

جدول رقم (2)

جدول يوضح مجتمع البحث باللجنة الشعبية للأمن العام بشعبيتي طرابلس وبنغازي وفقاً لجهات عملهم ووظائفهم

ت	اسم مركز الشرطة	رئيس تحقيق	ضابط استيفاء محاضر	محقق دوري	كاتب محضر	عضو تحري	خبير رفع آثار البصمة	خبير معاينة مسرح الجريمة	المجموع	النسبة المئوية
	أولا: طرابلس									
1	الهضبة الخضراء	1	1	4	4	4	0	0	14	% 2.32
2	حي الأندلس	1	2	4	4	6	0	0	17	% 2.81
3	غوط الشعال	1	2	4	4	9	0	0	20	% 3.31
4	الحي الصناعي	1	1	4	4	5	0	0	15	% 2.48
5	تاجوراء	1	1	4	4	3	0	0	13	% 2.15
6	عين زاره	1	2	4	4	9	0	0	20	% 3.31
7	سوق الجمعة	1	1	4	4	4	0	0	14	% 2.32
8	الأوسط	1	3	4	4	10	0	0	22	% 3.64
9	باب بن غشير	1	1	4	4	3	0	0	13	% 2.15
10	المدينة	1	1	4	3	2	0	0	11	% 1.82
11	باب البحر	1	1	4	4	2	0	0	12	% 1.99
12	أبوسليم	1	2	4	4	7	0	0	18	% 2.98
13	حي الأكواخ سابقاً	1	2	4	4	5	0	0	16	% 2.65
14	الجامعة	1	1	4	4	2	0	0	12	% 1.99
15	زاوية الدهماني	1	1	4	4	3	0	0	13	% 2.15
16	قسم البحث الجنائي	1	4	6	6	52	4	4	77	%12.75
	ثانياً: بنغازي									
17	رأس عبيده	1	1	4	4	2	0	0	12	% 1.99
18	النواقية	1	1	4	4	2	0	0	12	% 1.99
19	الصابري	1	2	4	4	7	0	0	18	% 2.98
20	بنغازي الجديدة	1	1	3	3	2	0	0	10	% 1.66
21	قاريونس	1	1	3	3	2	0	0	10	% 1.66
22	المدينة	1	2	4	4	10	0	0	21	% 3.48
23	أبوعطني	1	1	4	4	5	0	0	15	% 2.48
24	العروبة	1	2	4	4	10	0	0	21	% 3.48
25	سهل بنغازي	1	1	3	3	2	0	0	10	% 1.66
26	بنينا	1	1	4	4	5	0	0	15	% 2.48
27	البركة	1	2	4	4	8	0	0	19	% 3.15
28	الفويهات	1	1	4	4	4	0	0	14	% 2.32
29	القوارشة	1	1	4	4	3	0	0	13	% 2.15
30	المقرون	1	0	2	1	2	0	0	6	% 0.99
31	سلوق	1	1	4	3	2	0	0	11	% 1.82
32	المحيشي	1	1	4	3	2	0	0	11	% 1.82
33	الخضراء	1	0	2	1	2	0	0	6	% 0.99
34	قسم البحث الجنائي	1	4	6	6	47	4	4	73	%12.09
	المجموع	34	49	134	128	243	8	8	604	
		%5.36	%8.11	%22.19	%21.19	%40.23	%1.32	%1.32		%100

2. عينة البحث :

اختار الباحث عينة عشوائية طبقية من مجتمع عينة البحث حجمها (230) مفردة وبنسبة قدرها (38.4%) ، وهي تمثل جميع خصائص المجتمع والجدول رقم (3) يوضح عينة البحث .

جدول رقم (3)

يوضح حجم العينة بشعبية طرابلس وبنغازي بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة من خلال الوظيفة بالتحقيق

ت	اسم مركز الشرطة	رئيس تحقيق	ضابط استيفاء محاضر	محقق دوري	كاتب محضر	عضو تحري	خبير رفع آثار البصمة	خبير معاينة مسرح الجريمة	المجموع	النسبة المئوية
	أولا: طرابلس									
1	الهضبة الخضراء	1	1	2	0	1	0	0	5	%2.17
2	حي الأندلس	1	1	1	1	2	0	0	6	%2.61
3	غوط الشعال	1	1	3	1	1	0	0	7	%3.04
4	الحي الصناعي	1	1	2	1	1	0	0	6	%2.61
5	تاجوراء	1	0	2	1	1	0	0	5	%2.17
6	عين زاره	1	1	3	2	1	0	0	8	%3.48
7	سوق الجمعة	1	1	1	1	2	0	0	6	%2.61
8	الأوسط	1	1	3	2	1	0	0	8	%3.48
9	باب بن غشير	1	1	1	1	1	0	0	5	%2.17
10	المدينة	1	1	1	1	1	0	0	5	%2.17
11	باب البحر	1	1	1	1	1	0	0	5	%2.17
12	أبوسليم	1	1	2	1	2	0	0	7	%3.04
13	حي الأكواخ سابقاً	1	1	2	1	1	0	0	6	%2.61
14	الجامعة	1	0	1	1	2	0	0	5	%2.17
15	زاوية الدهماني	1	0	2	1	1	0	0	5	%2.17
16	قسم البحث الجنائي	1	1	5	5	8	4	4	28	%12.61
	ثانياً: بنغازي									
17	رأس عبيده	1	1	1	1	1	0	0	5	%2.17
18	النواقية	1	1	1	1	1	0	0	5	%2.17
19	الصابري	1	1	1	1	2	0	0	6	%2.61
20	بنغازي الجديدة	1	1	1	0	1	0	0	4	%1.74
21	قاريونس	1	1	1	0	1	0	0	4	%1.74
22	المدينة	1	1	2	1	2	1	1	9	%3.91
23	أبو عطني	1	1	1	2	0	0	0	5	
24	العروبة	1	1	1	1	2	1	1	8	%3.48
25	سهل بنغازي	1	1	1	0	1	0	0	4	%1.74
26	بنينه	1	1	1	0	1	0	0	4	%1.74
27	البركة	1	1	1	1	2	1	1	8	%3.48
28	الفويهات	1	1	2	1	1	0	0	6	%2.61
29	القوارشة	1	1	1	1	1	1	0	6	%2.61
30	المقرون	1	1	2	1	1	0	0	6	%2.61
31	سلوق	1	1	1	1	0	0	0	4	%1.74
32	المحيشي	1	1	1	1	0	0	0	4	%1.74
33	الخضراء	1	1	1	1	0	0	0	4	%1.74
34	قسم البحث الجنائي	1	1	4	4	7	2	2	21	%10.89
	المجموع	33	30	55	37	51	10	9	230	
		%14.35	%13.91	%23.91	%16.09	%23.48	%4.35	%3.91		100%

رابعاً / أداة البحث :

لتحقيق أغراض البحث ، قام الباحث بتطوير استبانه على البيئة الليبية هدفت إلى اختبار فرضيات الدراسة واشتملت على أربعة محاور بالإضافة إلى صفحة الغلاف ، وفيما يلي وصف محاور هذا البحث.

المحور الأول / المعلومات الشخصية المتعلقة بأعضاء الأمن العام من العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة بشعبيتي طرابلس وبنغازي بليبيا والذي اشتمل على (النوع- العمر- الحالة الزواجية- المؤهل العلمي- الرتبة أ- الضباط - ب- ضباط الصف والأفراد - الوظيفة الحالية - سنوات الخبرة في التحقيق - جهة العمل - سنوات العمل مع الرئيس الحالي - المرتب الحالي - عدد أفراد الأسرة) .

المحور الثاني/ اشتمل هذا المحور على المصادر المسببة للضغوط من خلال :

أولاً : المصادر التنظيمية واحتوى على سبع محددات وهذه المحددات على النحو التالي :-

1- عبء الدور الذي يحتوي على عشر عبارات .
2- غموض الدور واحتوى على خمس عبارات .
3- صراع الدور واحتوى على سبع عبارات .
4- اتخاذ القرارات واحتوى على خمس عبارات .
5- علاقات العمل واحتوى عل سبع عبارات .
6- بيئة العمل واحتوى على ثمان عبارات .
7- السلطات والصلاحيات والمسئوليات واحتوى على سبع عبارات .

ثانياً : العوامل الاجتماعية كمصدر تمت الاستفادة في وضع عباراته على المقياس الذي وضعه افانسوفيش وماتيسون (Ivaneevich and Matteson 1980) ونقله إلى العربية كشرود 1985 واستخدمه العديد من الباحثين، وتم تعديله بما يتماشى مع البيئة الليبية واحتوى على عشر عبارات .

المحور الثالث / تتضمن خمسة عشرة عبارة ويهدف إلى التعرف على مستوى الضغوط لدى العاملين ، وقد تمت الاستفادة من العبارات الواردة في المقياس الذي استخدمه الدكتور ناصر العديلي ، والدكتور عبد الرحمن هيجان .

المحور الرابع / احتوى تسعة عشرة عبارة يهدف إلى التعرف على مستوى الأداء لدى العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة من أعضاء الأمن العام ، وتمت الاستفادة من المقياس الذي وضعه كل من الدكتور ثياب موسى البدانية ، كما استخدمه الدكتور محمد المبروك الكموشي على البيئة الليبية .

خامساً / صدق الاستبانة وثباتها :

لمعرفة مدى صدق الاستبانة وثباتها قام الباحث بعرضها على مجموعة من أساتذة الإدارة وعلم النفس من جامعة الفاتح وجامعة قاريونس وأكاديمية الدراسات العليا ، والمعهد الوطني للإدارة ، وخبراء من قطاع الأمن العام ، والأساتذة المشرفين ، وبعد الأخذ بملاحظاتهم تم تعديل الاستبانة بما يتناسب مع طبيعة الدراسة حتى أصبحت في صورتها الحالية . وفي الملاحق نرفق كشف يضم أسماء الأساتذة والخبراء الذين ابدوا ملاحظاتهم حول الاستبانة المعدة لهذه الدراسة.

ولتأكد من ثبات الأداة تم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية مكونة من (25) عضواً من أعضاء التحقيق العاملين بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة عن طريق التجزئة النصفية للعينة ، وقد تم احتساب معامل الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) لجميع فقرات الاستبانة كما هو مبين في الجدول رقم (4) ، ونلاحظ أن معامل الاتساق الداخلي وكانت نسبته أكثر من (85 %) ويشير إلى قوة الارتباط والاتساق ، ويدل على ثبات الأداة وقدرتها على قياس الأهداف الموضوعة .

جدول رقم (4)

معاملات الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا)

المجال	ألفا
مصادر الضغوط	0.96
مستوى الضغوط	0.76
مستوى الأداء	0.68

سادساً / أساليب التحليل الإحصائي :

في هذه الدراسة تم الاستعانة بالحاسب الآلي لتبويب وتحليل البيانات وذلك باستخدام برنامج SPSS المجموعة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciencey)، باستخدام الأساليب الإحصائية التالية :

1- مقياس ألفا (Alpha reliability analysis scald).

2- التكرارات (Frequencies) ، النسب المئوية (Percentage) .

3- المتوسط الحسابي Mean ، والانحراف المعياري (Standard Deviation)

4- اختبار كروسكال ويلز (Kruskal Wallis Test) .

5- مصفوفة الارتباط لبيرسون (Pearson) .

6- معامل الارتباط المتعدد، معامل التحديد، تحليل التباين .

7- تحليل الانحدار (Regression) .

المبحث الثاني : عرض وتحليل البيانات

أولاً : الاستبيانات القابلة للتحليل :

تم توزيع عدد (230) استبانة على أعضاء الأمن العام العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة أي ما نسبته(38%) من مجتمع الدراسة،

وتم توزيعها عليهم باليد بعد التوضيح ما هو مطلوب في الاستبانة ، وما هي الأهداف المراد تحقيقها وراء هذا البحث ، تم إرجاع عدد (213) استبانة ، استبعد منها عدد (11) استبانة لعدم قابليتها لتحليل الإحصائي وإجراءات الاختبارات فكان العدد الذي تم تحليله (202) استبانة أي ما نسبته (92%) من عينة البحث .

ثانياً : وصف خصائص مجتمع البحث :

للتعرف على خصائص أفراد مجتمع الدراسة من أعضاء الأمن العام العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة ، تم اعتماد التحليل الوصفي المتمثل بحساب التكرارات وذلك وفقاً للمتغيرات المستقلة للدراسة . وفيما يلي وصف لخصائص أعضاء الأمن العام وفقاً لهذه المتغيرات :

1. الأعمار:

يوضح الجدول رقم (5) توزيع أعضاء الأمن العام وفقاً لمتغير العمر .

جدول رقم (5)

توزيع أعضاء الأمن العام في مجتمع البحث وفقاً لمتغير العمر

الفئة العمرية	من 20 إلى اقل من 30	من 30 إلى اقل من 40	من 40 إلى اقل من 50	من 50 إلى اقل من 60	من 60 فأكثر	المجموع
التكرارات	40	94	52	13	3	202
النسب المئوية	%19.8	%46.5	%25.7	%6.4	%1.5	%100

يظهر من الجدول رقم (5) إلى أن اغلب العاملين بالتحقيق في الفئة العمرية من (30 إلى اقل من 40) سنة ، حيث شكلت هذه الفئة ما نسبته (46.5 %) من أعضاء الأمن العام في مجتمع الدراسة ، ويرجع ذلك أن هذه الفئة العمرية تقع في رتب الضباط من ملازم إلى رائد ، وفي رتب ضباط الصف

والأفراد تقع بين رئيس عرفاء ، ومساعد ضابط ، وهؤلاء يغلب عليهم عامل المؤهل العالي بنسبة لضباط ، وعامل الخبرة بنسبة للضباط الصف والأفراد ، يليهم الفئة العمرية (من 40 إلى اقل من 50) سنة ، وتمثل ما نسبته (25.7%) من أعضاء الأمن العام العاملين بالتحقيق وهي كلما تقدم العمر زادت المعرفة والدراية بأعمال التحقيق.

2. الحالة الزواجية:

يوضح الجدول رقم (6) توزيع أعضاء الأمن العام وفقاً لمتغير الحالة الزواجية.

جدول رقم (6)

توزيع أعضاء الأمن العام وفقاً لمتغير الحالة الزواجية

الحالة الزواجية	أعزب	متزوج	أرمل	مطلق	المجموع
التكرارات	53	146	1	2	202
النسب المئوية	%26.2	%72.3	%0.5	%1.0	%100

يظهر من الجدول رقم (6) أن نسبة المتزوجين من أعضاء الأمن العام والعاملين بالتحقيق أكثر من غيرهم وقد بلغت عددهم (146) ما نسبته(72.3%) من أعضاء الأمن العام العاملين بالتحقيق ، يليهم عدد العزاب ما نسبته(26.2%)، وهذا أمر طبيعي قياساً بالسن إن اغلب أفراد المجتمع الليبي سن الزواج بنسبة للذكور ما بين سن(20 ، 40) سنة ، وهذا ما تحقق من خلال الجدول السابق رقم (6) .

3. المستوى التعليمي :

يوضح الجدول رقم (7) توزيع أعضاء الأمن العام وفقاً لمتغير المستوى التعليمي .

جدول رقم (7)

توزيع أعضاء الأمن العام في مجتمع البحث وفقاً لمتغير المؤهل التعليمي

المؤهل التعليمي	تعليم أساسي	متوسط	ثانوي	جامعي	عالي	المجموع
التكرارات	15	44	70	69	4	202
النسب المئوية	%7.4	%21.8	%34.7	%34.2	%2.0	%100

نلاحظ من الجدول رقم (7) أن عدد الذين يحملون المستوى الثانوي من أعضاء الأمن العام هم الأكثر عدداً حيث بلغ عددهم (70) عضواً أي ما نسبته (34.7%) ، ويليه المؤهل الجامعي حيث بلغ عددهم (69) عضواً أي ما نسبته (34.2%) ، ويرى الباحث أن ارتفاع نسبة المتعلمين بين العاملين بالتحقيق، حيث أن المطلوب لأداء هذه المهنة أن يكون في مستوى تعليمي يمكّنهم من أداء أعمال التحقيق على أكمل وجه .

4. الرتبة :

أ- رتبة الضباط :

يوضح الجدول رقم (8) توزيع أعضاء الأمن العام وفقاً لمتغير رتب الضباط.

جدول رقم (8)

توزيع أعضاء الأمن العام في عينة مجتمع البحث وفقاً لمتغير رتب الضباط

رتب الضباط	عقيد	مقدم	رائد	نقيب	ملازم أول	ملازم	المجموع
التكرارات	6	33	43	13	18	2	87
النسب المئوية	%3	%16.3	%21.3	%6.4	%8.9	%1	%43.1

يظهر من الجدول رقم (8) إلى أن اغلب أعضاء الأمن العام العاملين بالتحقيق من الضباط هي رتبة رائد حيث بلغ عدد (43) وهي تمثل ما نسبته (50%) تقريباً من عينة مجتمع الدراسة من الضباط وما نسبته (21.3%) من مجموع عينة مجتمع الدراسة التي يضم رتب الضباط ، وضباط الصف الأفراد ويليه رتب مقدم حيث بلغ عددهم (33) مقدم أي ما نسبته (40%) من عينة مجتمع الدراسة من الضباط ، وهي تمثل نسبة (16.3%) من مجموع عينة مجتمع الدراسة ، وهذا وان دلّ عل شيء فإن يدلّ على أن توزيع الاستبانة على عينة مجتمع الدراسة كان وفق السياق الطبيعي وهذا ما أكده صدق وثبات هذه الدراسة، وهو عادة ما يجتمع في هذه الرتب عنصر الخبرة والمؤهل العلمي .

ب- رتب ضباط الصف والأفراد :

يوضح الجدول رقم (9) توزيع أعضاء الأمن العام وفقاً لمتغير رتب ضباط الصف والأفراد .

جدول رقم (9)

توزيع أعضاء الأمن العام في عينة مجتمع البحث

وفقاً لمتغير رتب ضباط الصف والأفراد

توزيع الرتب الأخرى	نائب ضابط	مساعد ضابط أول	مساعد ضابط	رئيس عرفاء أول	رئيس عرفاء	عريف	نائب عريف	فرد	المجموع
التكرارات	11	7	23	27	12	3	2	2	115
النسب المئوية	%5.5	%3.5	%11.4	%13.4	%5.4	%1.9	%1	%1	%56.9

من نتائج الجدول رقم (9) إلى أن اغلب أعضاء الأمن العام العاملين بالتحقيق من الرتب الأخرى هي رتبة رئيس عرفاء أول حيث بلغ عددهم(27) عضو أمن عام أي ما نسبته (24%) من حجم عينة مجتمع الدراسة نسبة للرتب الأخرى ، وما نسبته (13.4%) عن عينة مجتمع الدراسة كاملة ، يليه مساعد

ضابط حيث بلغ عددهم(23) عضو أمن عام أي ما نسبته(21%) من عينة مجتمع الدراسة للرتب الأخرى ، وما نسبته (11.4%) من عينة مجتمع الدراسة كامله ، وهذه الرتب تعتبر أفضل الرتب التي لديها الخبرة والمعرفة بأعمال التحقيق ، وتتوفر فيهم المتطلبات القانونية للقيام بأعمال التحقيق حيث اشترط قانون الإجراءات الليبي في نص المادة (13) على الذين يمنحون صفة مأموري الضبط القضائي لأعضاء الأمن العام من رتب عريف فأعلى .

5. الوظيفة :

يوضح الجدول رقم (10) توزيع أعضاء الأمن العام وفقاً لمتغير الوظيفة .

جدول رقم (10)

توزيع أعضاء الأمن العام في عينة مجتمع البحث وفقاً لمتغير الوظيفة

الوظيفة	رئيس تحقيق	ضابط استيفاء محاضر	محقق دوري	كاتب محضر	عضو تحري	خبير رفع أثار بصمة	خبير معاينة مسرح الجريمة	المجموع
التكرارات	35	31	78	7	45	3	3	202
النسب المئوية	%17.3	%15.3	%38.6	%3.5	%22.3	%1.5	%1.5	%100

يظهر من الجدول رقم (10) إلى أن اغلب العاملين بالتحقيق من أعضاء الأمن العام في وظيفة محقق دوري حيث بلغ عددهم (78) عضو أمن عام أي ما نسبته (38.6%) من حجم عينة مجتمع الدراسة ، ويليهم العاملون بالتحري حيث بلغ عددهم (45) عضو أمن عام أي ما نسبته (22.3%) من حجم العينة ، ويليه وظيفة رئيس تحقيق حيث بلغ عددهم (35) عضواً من أي ما نسبته (17.30%) من حجم عينة الدراسة . وهذا أمر طبيعي في عينة هذه الدراسة حيث أن أغلب العاملين بالتحقيق هم في وظيفة التحقيق الدوري ، وهذا ما أكدته الدراسة، ويليه أعضاء التحري وهم عصب عمل التحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة وظيفة رئيس تحقيق حيث مثلت جميع رؤساء التحقيق بأقسام البحث الجنائي

ومراكز الشرطة . بأعتبار أن عمل التحقيق والتحري ينطلق أساسا من رئيس التحقيق لأنه هو الشخص المسئول على الضبطية القضائية .

6. جهة العمل :

يوضح الجدول رقم (11) توزيع أعضاء الأمن العام وفقاً لمتغير جهة العمل .

جدول رقم (11)

توزيع أعضاء الأمن في عينة مجتمع البحث وفقاً لمتغير جهة العمل

جهة العمل	قسم بحث جنائي	مراكز الشرطة	المجموع
التكرارات	35	167	202
النسب المئوية	%17.3	%82.7	%100

يظهر من جدول رقم (11) أن اغلب أعضاء الأمن العام والذين شملتهم عينة مجتمع الدراسة من مراكز الشرطة حيث بلغ عددهم (167) عضو أمن عام ، أي ما نسبته (%82.7) من عينة مجتمع الدراسة. والباقية وهم عددهم (35) عضو أمن عام ، أي ما نسبته (%17.3) حيث أن عدد العاملين بالتحقيق في أقسام البحث الجنائي ، وهذا ما تؤكده نتائج الدراسة .

7. الخبرة بالتحقيق :

يوضح الجدول رقم (12) توزيع أعضاء الأمن العام وفقاً لمتغير الخبرة بالتحقيق .

جدول رقم (12)

توزيع أعضاء الأمن العام في عينة مجتمع البحث وفقاً لمتغير الخبرة بالتحقيق

سنوات الخبرة	من 1 إلى اقل من 5 سنوات	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	من 10 إلى اقل من 15 سنة	من 15 سنة إلى اقل من 20 سنة	من 20 سنة إلى اقل من 25 سنة	أكثر من 25 سنة	المجموع
التكرارات	45	48	50	32	17	10	202
النسب المئوية	%22.3	%23.8	%24.8	%15.8	%8.4	%5.0	%100

يظهر من جدول رقم (12) ، أن اغلب أعضاء الأمن العام والذين اشتملت عليهم عينة مجتمع الدراسة من العاملين بالتحقيق عدد (50) ، منهم خبرتهم بالتحقيق من 10 إلى 15 سنة ، وان (48) خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات، وان (32) خبرتهم من 15 إلى اقل من 20 سنة ، أي ما مجموعة (130) عضو أمن عام أي ما نسبته (64.4%) وهذه المدة كافية لتجعل من عضو الأمن العام ملماً بأعمال التحقيق وأكثر من غيره معرفة بالآثار القانونية المترتبة على التحقيق.

8. سنوات العمل مع الرئيس الحالي :

جدول رقم (13) توزيع أعضاء الأمن العام وفقاً لمتغير جهة العمل .

جدول رقم (13)

توزيع أعضاء الأمن العام في عينة مجتمع البحث وفقاً لمتغير سنوات العمل مع الرئيس الحالي

سنوات العمل مع الرئيس الحالي	اقل من 5 سنوات	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	من 10 إلى اقل من 15 سنة	من 15 سنة إلى اقل من 20 سنة	أكثر من 20 سنة	المجموع
التكرارات	177	11	7	5	2	202
النسب المئوية	%87.6	%5.4	%3.5	%2.5	%1.0	%100

يظهر من الجدول رقم (13) أن عدد (177) عضو أمن عام من العاملين بالتحقيق أن مدة العمل مع الرئيس الحالي اقل من 5 سنوات ، وهذا يدلل على أن العاملين بالتحقيق ، وكذلك رؤساء الأقسام والمراكز ، ورؤساء التحقيق يتغيرون بين الفترة والأخرى من قسم إلى قسم آخر ومن مركز إلى مركز آخر ، وكذلك داخل المركز نفسه يمكن الانتقال بين الوحدات المختلفة ، وهذا أمر مطلوب في أعمال التحقيق للمحافظة على النزاهة والعدل والمساواة بين جميع المواطنين .

9. المرتب :

يوضح الجدول رقم (14) توزيع أعضاء الأمن العام وفقاً للمرتب الذي يتقاضاه العاملين بالتحقيق .

جدول رقم (14)

توزيع عينة البحث وفقاً للمرتب الحالي

المرتب الحالي	من 100 إلى أقل من 250	من 250 إلى أقل من 400	من 400 إلى أقل من 550	من 550 فما فوق	المجموع
التكرارات	11	77	85	29	202
النسب المئوية	%5.4	%38.1	%42.1	%14.4	%100

يظهر من الجدول رقم (14) أن عدد الذين تزيد مرتباتهم عن 250 دينار ليبي (191) عضو أمن عام وهو ما نسبته (94.6%) ، وهذا يتفق مع نسق المرتبات السائدة في قطاع الأمن العام .

10- عدد أفراد الأسرة :

يوضح الجدول رقم (15) توزيع أعضاء الأمن العام وفقاً لعدد أفراد الأسرة .

يوضح الجدول رقم (15)

توزيع أعضاء الأمن العام وفقاً لعدد أفراد الأسرة

عدد أفراد الأسرة	فرد واحد	أقل من 3 أفراد	من 3 إلى أقل من 6 أفراد	أكثر من 6 أفراد	المجموع
التكرارات	10	40	79	73	202
النسب المئوية	%5.0	%19.8	%39.1	%36.1	%100

يتضح من الجدول رقم (15) أن عدد الأسر التي يزيد عددها من 3 أفراد فأكثر (152) عضو أمن عام ، ما نسبته (75.2%) من أفراد أعضاء الأمن العام العاملين بالتحقيق ، ومن المتوقع أن يكون أكثر من غيرهم عرضة لضغوط العمل وهو قريب من متوسط عدد أفراد الأسرة الليبية خمسة أفراد ، حسب أخرى تعداد سكاني اجريّ في ليبيا في سنة 2006 ميلادية .

ثالثاً : تحليل بيانات مجتمع البحث .

ولتحقق من فروض البحث المتعلقة بمدى تأثير ضغوط العمل التنظيمية والاجتماعية في مستوى أداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل المتغيرات المستقلة حسب ورودها في الاستبانة الموزعة على عينة الدراسة .

1- المصادر التنظيمية :

أ- عبء الدور:

يوضح جدول رقم (16) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أعضاء الأمن العام والعاملين بالتحقيق حول الفقرات المتعلقة بالمصادر المسببة لضغوط العمل في مجال عبء الدور مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية .

جدول رقم (16)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لفقرات مجال عبء الدور مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	10	إن التحقيق مع الأجانب يحتاج إلى جهد كبير لفهم اللغة	4.4279	0.95709
2	1	أعمال التحقيق تتطلب التقيد بالقانون والإحالة في وقت محدد	4.1294	1.14157
3	2	نقص التدريب للعاملين بالتحقيق والذين يتطلب إلمامهم بالقوانين وطرق جمع الأدلة	4.0249	1.18928
4	9	عدم تعاون المواطنين أثناء التحقيق	4.0149	1.25091
5	4	قلة أعضاء التحقيق الذين يساهمون في القيام بأعمال ومسئوليات التحقيق	3.9602	1.20350
6	5	ارتباط طبيعة العمل بالتحقيق بأوقات وساعات محددة	3.7413	1.28559
7	7	كثرة أعمال التحقيق في الأقسام- مراكز الشرطة- نقاط الشرطة التي ترتبط بي	3.4776	1.32316
8	8	كثرة الضوابط القانونية والتي تحكم عملية التحقيق عند تكييف القضايا للمواد القانونية	3.3682	1.31293
9	3	كثرة المهام خارج نطاق التحقيق وعلى حساب التحقيق	3.3184	1.42060
10	6	ارتباط طبيعة العمل بالتحقيق بأوقات وساعات عمل محددة	2.8806	1.45109
		المجموع	3.475	1.253

يتبن من نتائج الجدول السابق أن المتوسط الحسابي الإجمالي للفقرات المتعلقة بمجال عبء الدور بلغ (3.475) ، وانحراف معياري(1.253) ، مما يدل على أن العاملين بالتحقيق من أعضاء الأمن العام في ليبيا يعانون من ضغوط عبء الدور ، مما يؤثر في مستوى أدائهم وبدرجة متوسطة وقريبة من المرتفع، كما نلاحظ من الجدول أن فقرة "أن التحقيق مع الأجانب يحتاج إلى جهد كبير لفهم اللغة" جاءت في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (4.42) وهو مرتفع، تلتها في المرتبة الثانية" أعمال التحقيق تتطلب التقيد ، بالقانون والإحالة في أوقات محدّدة" وبمتوسط حسابي (4.13) ، تليها" فقرة نقص التدريب للعاملين بالتحقيق والذين تتطلب إلمامهم بالقوانين وطرق جمع الأدلة" ، وبمتوسط حسابي (4.0244) ، وتليها الفقرة "عدم تعاون المواطنين أثناء التحقيق" بمتوسط حسابي (4.0144) ، وتليها الفقرة "قلة أعضاء التحقيق الذين يساهمون في القيام بأعمال ومسئوليات التحقيق" فجاء متوسطها (3.9602) ، وتليها الفقرة "ارتباط طبيعة العمل بالتحقيق بأوقات وساعات محدودة" لمتوسطها (3.7413) ، وتليها "كثرة أعمال التحقيق في (أقسام البحث الجنائي- ومراكز ونقاط الشرطة) التي ترتبط بي "حيث جاء متوسطها (3.4776) ، تليها الفقرة "كثرة الضوابط القانونية والتي تحكم عملية التحقيق عند تكييف القضايا ، لمواد القانونيين حيث جاء متوسطها (3.3682) ، أما الفقرة التالية جاءت في الفترة ما قبل الأخيرة" كثرة المهام خارج نطاق التحقيق وعلى حساب التحقيق" حيث جاء متوسطها (3.3184) ، أما المرتبة الأخيرة فكانت الفقرة "ارتباط طبيعة العمل بالتحقيق بأوقات وساعات عمل محدودة" حيث جاء متوسطها (2.8806) وهو قريب من المتوسط . وهذا يدل على وجود عبء الدور كمي ناتج من طبيعة عمل العاملين بالتحقيق في القضايا الإجرامية الخطيرة ، والتي في بعض الأحيان يكون الأجانب إما مرتكبي الجريمة أو ضحايا الإجرام وهذا يتطلب إتقان اللغة التي يتكلمون بها حتى يستطيع معرفة الجريمة معرفة حقيقية ، وفي بعض الأحيان لا يوجد الوقت الكافي لدى العاملين

بالتحقيق لإلمام بكل ملبسات القضية ويحثم عليهم القانون وخاصة عندما يكون هناك موقفين على ذمة القضية ، ويتطلب القانون إحالتهم إلى النيابة في وقت أقصاه (48) ساعة وهي صلاحية الإيقاف بالنسبة لمأمور الضبط القضائي من أعضاء الأمن العام ويتقيد بها ، وفي نقص التدريب والاطلاع على القوانين ومستجدات العلم في التحقيق يتطلب رفع كفاءة العاملين بالتحقيق وهذا مما يجعلهم في عبء دور نوعي ، وقلة أعضاء التحقيق حيث من النادر ما تجد من تتوفر فيه المكنة والمهارة في أعمال التحقيق ولذلك فان أعدادهم في الغالب يكون ضئيلاً نسبياً، وأعضاء الأمن بعض الأحيان لا يرتبطون بعمل معين نظراً لوجود النقص العددي من أعضاء الأمن بالإضافة كثيراً ما يكلفون بأعمال أمنية أخرى، ويدل الانحراف المعياري في عبء الدور والتي بلغ مجموعه (1.253) على درجة الاتفاق وانسجام أراء أفراد مجتمع الدراسة حول مدى تأثير عبء الدور على الأداء كمتغير مستقل .

ووفق هذا المتغير، اتفقت هذه الدراسة مع دراسة أجراها العبيشي سنة 1999 ميلادية([1]) بعنوان "المتغيرات التنظيمية وأثرها على ضغوط العمل" ، دراسة تطبيقية على العاملين بمراكز الشرطة ومراكز الدفاع المدني بمدينة الرياض .

ب_ غموض الدور :

يوضح جدول رقم (17) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أعضاء الأمن العام من العاملين بالتحقيق حول الفقرات المتعلقة بالمصادر المسببة لضغوط العمل في مجال غموض الدور مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسطات .

[1] صالح سليمان العبيشي ، المتغيرات التنظيمية وأثارها على ضغوط العمل ، دراسة تطبيقية على العاملين بأقسام الشرطة ومراكز الدفاع المدني بمدينة الرياض ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، سنة 1999م.

جدول رقم (17)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال غموض الدور مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسطات

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	5	أفهم الدور الذي تلقيه وظيفتي كمحقق في إنجاز الأهداف الكلية للمنظمة الأمنية	4.0396	1.04067
2	4	أفهم كلية ما هو متوقع مني في وحدة التحقيق التي اتبعها	3.6238	1.23668
3	3	افتقر للسلطة لأداء مسئوليات وظيفتي في التحقيق	2.9455	1.44622
4	2	أنا غير متأكد لمن ارفع التقارير عن سير التحقيق ومن يقدم لي التقارير	2.1683	1.27408
5	1	واجبات وظيفتي في أعمال التحقيق غير واضحة	2.089	1.13382
		المجموع	2.9734	1.22629

يتبين من نتائج الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لإجمالي للفقرات المتعلقة بمجال غموض الدور بلغ (2.9730) ، وانحراف معياري (1.253) ، مما يدل على أن العاملين بالتحقيق من أعضاء الأمن العام في ليبيا ، يعانون من ضغوط غموض الدور بدرجة متوسط ، مما يؤثر في مستوى أدائهم بنفس القدر .

ونلاحظ من الجدول إن الفقرة "أفهم الدور الذي تلقيه وظيفتي كمحقق في إنجاز الأهداف الكلية للمنظمة الأمنية" جاءت المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (4.0396) وهو مرتفع ، يليها في المرتبة الثانية" أفهم كلية ما هو متوقع مني في وحدة التحقيق التي اتبعها "حيث جاء متوسطها الحسابي(2.9455) ، جاءت في المرتبة ما قبل الأخيرة " أنا غير متأكد لمن ارفع التقارير عن سير التحقيق ومن يقدم لي التقارير " حيث جاءت هذه الفقرة دون المتوسط (2.1683) ، والفقرة

الأخيرة جاءت " واجبات وظيفتي في أعمال التحقيق غير واضحة " حيث جاء متوسطها دون المتوسط (2.089) مما يدل على تفاوت غموض الدور لدى العاملين بالتحقيق وما هو مطلوب منهم ودورهم في التحقيق حيث يؤكدون من واقع خبرتهم على أعمال التحقيق ، وان لديهم السلطات وتقع عليهم كافة المسئوليات الناتجة عن أعمال التحقيق ، ويؤكدون على وضوح سير العمل بالتحقيق ووضوح أعمال التحقيق بنسبة لهم وهذا ما أكده المتوسط الحسابي . ولهذا السبب يعتبر غموض الدور في هذه الدراسة كمصدر من مصادر الضغوط لـــه تأثير متوسط أي يعلو المتوسط بقليل ، ويدل الانحراف المعياري في مجال غموض الدور البالغ (1.226) على درجة اتفاق وانسجام أراء أفراد مجتمع الدراسة حول تأثير غموض الدور كمصدر مسبب لضغوط على الأداء .

ج- صراع الدور :

يوضح الجدول رقم (18) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أعضاء الأمن العام العاملين بالتحقيق حول الفقرات المتعلقة بصراع الدور مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية .

جدول رقم (18)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال صراع الدور مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	7	كثرة البلاغات المتضاربة من المشتكين	4.0842	1.02595
2	6	يتبع في إنجاز أعمال التحقيق التسلسل الرئاسي	3.5644	1.30372
3	5	اشعر بأن محاضر التحقيق التي تحال إلى النيابة العامة لا يعتد بها كثيراً	3.0746	1.4454
4	4	أتعرض إلى التهديد بسبب عملي بالتحقيق	2.9353	1.4902
5	3	أقوم بأشياء في التحقيق أحياناً قد تقبل من محقق ولا تقبل من محققين آخرين	2.8713	1.32081
6	2	أجد نفسي حائراً بين رئيسي المباشر وأعضاء التحقيق التابعين لي	2.5149	1.33169
7	1	أحقق في قضايا غير مهمة للأمن	2.2673	1.30358
المجموع			3.0446	1.317

تبين نتائج الجدول رقم (18) أن المتوسط الحسابي لإجمالي الفقرات المتعلقة بمجال صراع الدور (3.0446) ، وبانحراف معياري (1.317) ، مما يدل على آن العاملين بالتحقيق من أعضاء الأمن العام يعانون من ضغوط صراع الدور يؤثر في مستوى أدائهم وبدرجة متوسطة وقريبة من المرتفع، حيث نلاحظ من الجدول " أن كثرة البلاغات المتضاربة من المشتكين " جاءت في أول الترتيب بمتوسط حسابي (4.0842) وهو عالي مما يدل على تأثير صراع الدور كمصدر من مصادر ضغوط العمل، ويليه في الترتيب الفقرة" يتبع في إنجاز أعمال التحقيق التسلسل الرئاسي " ، حيث جاء متوسطها الحسابي (3.5644) وهو اقرب إلى المرتفع ، وان الفقرة " اشعر بان محاضر التحقيق التي تحال إلى النيابة العامة لا يعتد بها كثيراً " حيث كان متوسطها (3.0746) ، وهي قريبة من المتوسط، أما الفقرة " أتعرض إلى التهديد بسبب عملي بالتحقيق " جاءت في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي (2.9353) وهذا يدل على تأثيرها ضعيف أعلى من المتوسط على مستوى الأداء ، يليها الفقرة " أقّوم بأشياء في التحقيق قد تقبل من محقق ولا تقبل من محققين آخرين " ، بمتوسط حسابي (2.8713) وهو أعلى المتوسط ، وكانت الفقرة ما قبل الأخيرة " أجد نفسي حائراً بين رئيس المباشر وأعضاء التحقيق التابعين لي " حيث جاء متوسطها (2.5149) وهو قريب المتوسط ، وجاءت الفقرة " أحقق في قضايا غير مهمة للأمن " جاءت في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي (2.2673) وهو دون المتوسط ، وهذا يعود إلى أن النتائج المشار إليها أن كثرة البلاغات المتضاربة من المشتكين ، وعدم استقلالية العاملين بالتحقيق في أعمال التحقيق، وشعور العاملين بالتحقيق وأن بعض الأعمال التي تحال للنيابة العامة لا يتم التصرف فيها وفقاً لرأي المحققين باعتبار أن ما يقومون به جمع الأدلة واثبات الأدلة والقرائن التي لها علاقة بموضوع التحقيق ، أما الفقرات أتعرض للتهديد بسبب عملي وجاءت هذه الفقرة في ترتيب متوسط باعتبار أن أعمال التحقيق تهدف إلى توضيح الحقيقة ووضعها أمام الجهات

القضائية ، ولذلك فان التعرض إلى التهديد يعتبر ضعيف ، وان وجد إنما يوجد بين العاملين في أعمال التحري والقبض ، وكذلك الفقرة الخاصة " أقوّم بأعمال التحقيق أحياناً تقبل من محقق ولا تقبل من محققين آخرين " فان العاملين بالتحقيق لديهم المؤهل والخبرة الكافية ، والتحقيق دائماً يتعلق بقضايا تهم الأمن أي كان نوعه تحقيق جنائي أو إداري أو تأديبي ، كما يدل الانحراف المعياري بهذا المجال صراع الدور والبالغ (1.317) على درجة اتفاق وانسجام بين أعضاء الأمن العام عينة مجتمع الدراسة ومدى تأثير هذا المجال على الأداء .

تتفق هذه الدراسة مع دراسة قام بها حسين سنة 1994 ميلادية[1] " مستوى التوتر النفسي ومصادره لدى العاملين في التعليم العام " بمدينة الرياض .

د- عملية اتخاذ القرارات :

يوضح جدول رقم (19) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أعضاء الأمن العام حول الفقرات المتعلقة بمجال عملية اتخاذ القرارات مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية .

جدول رقم (19)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات اتخاذ القرارات مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	5	عدم توافر الأدوات (أنظمة سائدة لإجراءات التحقيق، أجهزة حاسوب ، قواعد بيانات) التي تمكن من اتخاذ الإجراءات المناسبة حيال بعض القضايا في الوقت المناسب	4.2935	1.00916
2	2	عدم كفاية الأدلة والتحريات والبيانات اللازمة عند اتخاذ القرارات التي تخص بموضوع التحقيق	3.4328	1.19863
3	4	عدم توفر المرجعية القانونية المناسبة اتجاه بعض القضايا عند عملية إسناد بعض التهم	3.2189	1.42893
4	1	عدم وجود آلية مناسبة لتأجيل القرارات المتعلقة بالتحقيق، والتي يجب أن أعدّها حيال بعض القضايا التي تخص التحقيق	2.9453	1.35351
5	3	قلة مشاركة رؤسائي بآرائهم في اتخاذ الإجراء المناسب المتعلق بالتحقيق والتي تخص عملي	2.3731	1.21864
		المجموع	3.253	1.242

[1] محمود عطا حسين ، دراسة مستوى التوتر النفسي ومصادره لدى المعلمين في التعليم العام في مدينة ، دراسات نفسية القاهرة ، رابطة الأخصائيين النفسيين، المجلد (4) ، العدد (2) الرياض: سنة 1994م.

تبين نتائج الجدول رقم (19) أن المتوسط الحسابي لإجمالي للفقرات المتعلقة بمجال اتخاذ القرارات بلغ (3.253) وبانحراف معياري (1.242) ، مما يدل على أن العاملين بالتحقيق من أعضاء الأمن العام في ليبيا يعانون من ضغوط عملية اتخاذ القرارات كمصدر من مصادر ضغوط العمل ، تؤثر في مستوى أدائهم وبدرجة متوسطة وقريبة من المرتفع ، حيث يلاحظ من الجدول أن " عدم توافر الأدوات (أنظمة سائدة لإجراءات التحقيق ، أجهزة حاسوب ، قواعد بيانات) التي تمكن من اتخاذ الإجراءات المناسبة حيال بعض القضايا في الوقت المناسب " ، حيث جاء متوسطها (4.2935) ، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة " عدم كفاية الأدلة والتحريات والبيانات اللازمة عند اتخاذ القرارات التي تخص موضوع التحقيق " يبلغ متوسطها (3.4328) ، وجاءت في المرتبة الثالثة الفقرة " عدم توفر المرجعية القانونية المناسبة اتجاه بعض القضايا عند عملية إسناد التهم " حيث جاء متوسطها (3.2189) وكانت في المرتبة الرابعة وما قبل الأخيرة الفقرة " عدم وجود آلية مناسبة لتأجيل القرارات المتعلقة بالتحقيق ، والتي يجب أن أعدّها حيال بعض القضايا التي تخص التحقيق " ، وجاء متوسطها (2.9453) وهو أعلى من المتوسط بقليل ، أما الفقرة الأخيرة " قلة مشاركة رؤسائي بآرائهم في اتخاذ الإجراء المناسب المتعلق بالتحقيق والتي يخص عملي " ، حيث جاء متوسطها دون المتوسط (2.373) ، وهذا يرجع إلى أن الكثير من القرارات التي يتخذها العاملين بالتحقيق سواء تعلقت بأعمال التحقيق أو التحري أو جمع الأدلة ، تحكمها قوانين وأنظمة وتعليمات وتوفير تجهيزات وقواعد بيانات ، وعدم كفاية الأدلة والتحريات ، كما أن بعض القوانين قديمة ومتداخلة نسبيا ، مما جعل لي عدم وجود المرجعية القانونية المناسبة مما يتطلب إعادة النظر فيها بما يتوافق مع متطلبات العصر والجرائم المستحدثة من خلال إيجاد القوانين والإجراءات التي تعالج مثل هذا النوع من الجرائم وتوفير أدوات وتقنيات حديثة وأنظمة دعم القرارات الخاصة بنتائج التحقيق ، أجهزة الحاسوب ، قواعد بيانات والتي تمكن

العاملين بالتحقيق من اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب وخاصة آلية مناسبة لتأجيل القرارات الخاصة بالتحقيق وخاصة في الجرائم المهمة مثل الجنايات والجنح ، أما الفقرة التي تتعلق بمشاركة رؤسائي بآرائهم على اعتبار أن النظام السلوكي في قطاع الأمن العام يرتبط بنظام طاعة أوامر الرئيس . حيث نجد كثيراً ما يتدخل الرئيس في توجيه المرؤوسين في اتخاذ الإجراء المناسب حيال بعض القرارات ، وهذا ما دلّ عليه ضعف المتوسط الحسابي بهذه الفقرة ، كما يدل الانحراف المعياري لمجال اتخاذ القرارات والبالغ مجموعه (1.242) على درجة اتفاق وانسجام أفراد عينة مجتمع الدراسة حول مدى تأثير هذا المجال على الأداء .

هـ- علاقات العمل :

يوضح جدول رقم (20) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أعضاء الآمن العام حول الفقرات المتعلقة لمجال علاقات العمل مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسطات .

جدول رقم (20)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال علاقات العمل مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	7	قلة تعاون المواطنين الذين لديهم بيانات ومعلومات عن المطلوبين	3.9502	1.39553
2	3	قلة تقدير الرؤساء لما يبذله من جهد أثناء العمل	3.3450	1.43397
3	5	ضعف تعاون المرؤوسين في تطوير العمل داخل وحدات التحقيق	3.3383	1.36930
4	6	تدخل الرئيس المباشر والأعلى في كل كبيرة وصغيرة في شؤون التحقيق	3.2488	1.47233
5	4	ضعف العلاقة الودية بين الزملاء بالتحقيق والعاملين بالأقسام والمراكز ونقاط الشرطة	3.2289	1.36285
6	2	مخالفة الرئيس المباشر لوجهات نظري اتجاه بعض القضايا	2.9055	1.3550
7	1	فتور العلاقات الإنسانية بين العاملين بالتحقيق وخلوها من روح الجماعة	2.8060	1.39899
		المجموع	3.260	1.398

تبين نتائج الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لإجمالي الفقرات المتعلقة بمجال علاقات العمل للعاملين بالتحقيق بلغ (3.260) ، وانحراف معياري

(1.393) ، مما يدل على أن علاقات العمل كمصدر من مصادر ضغوط العمل لدى العاملين بالتحقيق يؤثر على أداء العاملين، بالتحقيق من أعضاء الأمن العام بدرجة متوسطة وقريبة من المرتفع ، حيث جاءت الفقرة " قلة تعاون المواطنين الذين لديهم بيانات ومعلومات عن المطلوبين " ، بمتوسط حسابي (3.9502) في المرتبة الأولى ، والفقرة " قلة تقدير الرؤساء لما يبذله من جهد أثناء العمل " بمتوسط حسابي (3.3450) ، في المرتبة الثانية ، والفقرة " ضعف تعاون المرؤوسين في تطوير العمل داخل وحدات التحقيق" ، بمتوسط حسابي (3.3383) جاءت في المرتبة الثالثة ، والفقرة " تدخل الرئيس المباشر والأعلى في كل كبيرة وصغيرة في شؤون التحقيق " بمتوسط (3.2486) في المرتبة الرابعة ، وجاءت الفقرة" ضعف تعاون المرؤوسين في تطوير العمل داخل وحدات التحقيق " بمتوسط حسابي (3.2281) في المرتبة الخامسة، والفقرة " مخالفة الرئيس المباشر لوجهات نظري اتجاه بعض القضايا " ومتوسطها (2.9055) وجاءت في المرتبة السادسة، أما المرتبة الأخيرة فقد جاءت الفقرة " فتور العلاقات الإنسانية بين العاملين بالتحقيق وخلوها من روح الجماعة " ، ونلاحظ أن العاملين بالتحقيق من أعضاء الأمن العام يعانون من قلة تعاون المواطنين معهم في مساعدتهم في تتبع المطلوبين والتحري عنهم وجرهم للعدالة لينالوا جزاءهم ، وقلة تقدير الرئيس للمرؤوس لما يبذله من جهد وتقديم الحوافز المادية والمعنوية لهم ، وهذا ينعكس سلباً كذلك في الرغبة في تطوير العمل داخل وحدات التحقيق ، وضعف التعاون بين العاملين داخل أقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة مع العاملين بالتحقيق ، وكذلك الوضع الوظيفي والرتبي للرؤساء وفق القوانين والقرارات والأوامر المنظمة لسير العمل الأمني قد تخلق واقعاً وظيفياً يصعب معه مخالفة المرؤوس لتعليمات الرئيس أو التغليب وجهات نظره في بعض الأحيان، وهذا يؤثر بدوره على فتور العلاقة الإنسانية بين العاملين بالتحقيق ، كما يدل الانحراف المعياري (1.398) على اتفاق وانسجام بين أراء عينة مجتمع الدراسة حول هذا المجال.

و- بيئة العمل :

يوضح الجدول رقم (21) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أعضاء الأمن العام المتعلقة لمجال بيئة العمل كمصدر لأسباب ضغوط العمل مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية .

جدول رقم (21)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بيئة العمل مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	4	عدم توفر التقنية الحديثة مثل الحواسيب في مكاتب التحقيق	4.2836	1.09279
2	5	عدم تأثيث مكتبي بما يتلاءم مع وظيفتي في التحقيق	4.1095	1.21159
3	8	لا يتوفر لدينا مقهى لتناول وجبات الإفطار	4.0100	1.32284
4	1	ازدحام المراجعين في مكاتب التحقيق	3.8010	1.28460
5	2	الإضاءة غير جيدة في أماكن التحقيق	3.5672	1.40596
6	6	بعد مكان العمل على مقر إقامتي يسبب لي المتاعب	3.5025	1.40757
7	3	التهوية غير جيدة في أماكن التحقيق	3.4627	1.41416
8	7	لا توجد فترات راحة أثناء التحقيق	3.3831	1.37387
		المجموع	3.765	1.314

تبين نتائج الجدول أن المتوسط الحسابي لإجمالي للفقرات المتعلقة بمجال بيئة العمل بلغ (3.765) ، وبانحراف معياري (1.314) ، مما يدل على بيئة العمل كمصدر لأسباب ضغوط العمل تؤثر في أداء العاملين بالتحقيق من أعضاء الأمن بدرجة قريبة من المرتفع ، حيث يلاحظ من الجدول أن فقرة" عدم توفر التقنية الحديثة مثل الحواسيب في مكاتب التحقيق " وبمتوسط حسابي (4.2836) جاءت في المرتبة الأولى ، تليها في المرتبة الثانية فقرة " عدم تأثيث مكتبي بما يتلاءم مع وظيفتي في التحقيق " بمتوسط حسابي (4.1095) ، وجاءت في المرتبة الثالثة فقرة" لا يتوفر لدينا مقهى لتناول وجبات الإفطار " ، بمتوسط حسابي (4.0100)، وفي المرتبة الرابعة فقرة " ازدحام المراجعين في مكاتب التحقيق " بمتوسط حسابي (3.8010) ، وفي المرتبة الخامسة جاءت الفقرة "

الإضاءة غير جيدة في أماكن التحقيق " بمتوسط حسابي (3.5672) ، وفي المرتبة السادسة جاءت الفقرة " بعد مكان العمل على مقر إقامتي يسبب في المتاعب " بمتوسط حسابي (3.5025) ، وجاءت في المرتبة ما قبل الأخيرة فقرة" التهوية غير جيدة في أماكن التحقيق " بمتوسط حسابي (3.4627) ، والمرتبة الأخيرة فقرة " لا توجد فترات راحة أثناء التحقيق " بمتوسط حسابي (3.3831) ، ونلاحظ على فقرات بيئة العمل فنجدها درجة تأثير مرتفعة . و مايفسر تأثير بيئة العمل على الأداء بدرجة مرتفعة، أن معظم مكاتب التحقيق بصورة عامة غير مهيأة التهيئة الجيدة من تجهيزها بالوسائل الحديثة التي تساعد على أعمال التحقيق وكذلك من حيث الأثاث غير الملائم ، ولا توجد أماكن للراحة وتناول وجبات الإفطار ، وازدحام مكاتب التحقيق بالمراجعين ولا توجد أماكن استقبال معدة لهم على اعتبار أن الأقسام والمراكز أعددت لعدد سكاني صغير، ولم تأخذ في الحسبان الزيادة السكانية المتطردة ولا الانفتاح الذي تشهده ليبيا على الوطن العربي والأفريقي باعتبارها أن ليبيا قبلةً لكل الأفريقيين ، وكذلك الإضاءة غير جيدة والتهوية ، والبعد بين مكان العمل وبين مكان الإقامة ، مما رفع المتوسط الحسابي لهذه الفقرات ويكون لــه التأثير الأعلى على مستوى الأداء ، كما يدل الانحراف المعياري (1.3114) على اتفاق وانسجام بين عينة أراء مجتمع الدراسة في هذا المجال .

اتفقت هذه الدراسة مع دراسة أجراها ايو جين مايكل (Michael Eugene) عام 1990 ميلادية[1] ، حول الضغط عن العمل ، والضغط غير الناجم عن العمل، وتأثيرات على الأداء الوظيفي .

ز- السلطات والصلاحيات والمسئوليات :

[1] Eugene,moomaw mi shael, work and monwork atress : Effects on job performance (work stress) , Degree : P H,D, Georia institute of lechondogy , 1990 .
http: // www.sciencedirect, com/ science.

يوضح جدول رقم (22) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أعضاء الأمن العام العاملين بالتحقيق حول الفقرات المتعلقة بمجال السلطات والصلاحيات والمسئوليات .

جدول رقم (22)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات السلطات والصلاحيات والمسئوليات مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	3	نمط التنظيم في مجال التحقيق تقليدي	3.6070	1.28831
2	6	الواجبات الملقاة على عاتقي اكبر من الصلاحيات الممنوحة لي للتصرف في نتيجة التحقيق	3.4179	1.34703
3	7	كثرة القيود الرسمية داخل الوحدة الأمنية	3.3930	1.34527
4	5	غياب الوصف الوظيفي بمهام ضابط التحقيق في شؤون التحقيق	3.0348	1.30529
5	2	غياب التنسيق ما بين أعضاء التحقيق في مكاتب التحقيق	3.0299	1.35982
6	1	عدم منحي صلاحيات التصرف في القضايا وإحالتها للنيابة العامة من عدمها	3.000	1.41067
7	4	عدم وضوح الإجراءات المعمول بها في التحقيق	2.4975	1.22116
		المجموع	3.1400	1.325

تبين نتائج الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لإجمالي للفقرات المتعلقة بمجال السلطات والصلاحيات والمسئوليات بلغ(3.1400) ، وبانحراف معياري

(1.325) ، مما يدل أن السلطات والصلاحيات والمسئوليات كمصدر لضغوط العمل لدى العاملين بالتحقيق من أعضاء الأمن العام تؤثر في أداء العاملين بالتحقيق في ليبيا بدرجة متوسطة وقريبة من المرتفع ، حيث تأتي في المرتبة الأولى فقرة " نمط التنظيم في مجال التحقيق تقليدي " بمتوسط حسابي (3.6070)، وتليها فقرة " الواجبات الملقاة على عاتقي اكبر من الصلاحيات الممنوحة لي للتصرف في نتيجة التحقيق " بمتوسط حسابي (3.4179) المرتبة الثانية ، وجاءت الفقرة " كثرة القيود الرسمية داخل الوحدة الأمنية " بمتوسط حسابي (3.3430) في المرتبة الثالثة ، يليها في الأهمية فقرة " غياب الوصف الوظيفي بمهام ضابط التحقيق " بمتوسط حسابي (3.0348) جاءت في المرتبة الرابعة ، وجاءت فقرة " غياب التنسيق ما بين أعضاء التحقيق في مكاتب التحقيق" بمتوسط حسابي (3.0299) في المرتبة الخامسة "عدم منحي صلاحيات التصرف في القضايا وإحالتها للنيابة العامة من عدمها " ، بمتوسط حسابي (3.000) في المرتبة السادسة، والفقرة الأخيرة " عدم وضوح الإجراءات المعمول بها في التحقيق " بمتوسط حسابي (2.4975) ، وهذا يدلّ أن الفقرات المتعلقة بمجال السلطات والصلاحيات والمسئوليات كمصادر مسببة لضغوط العمل تؤثر بدرجة متوسطة عل الأداء ، على اعتبار أن نمط التنظيم في مجال التحقيق والواجبات الملقاة على عاتق العاملين بالتحقيق ، وكثرة القيود الرسمية ، وغياب الوصف الوظيفي ، وغياب التنسيق ، وعدم منح الصلاحيات ، وعدم وضوح الإجراءات ، مرتبط بالقانون الوظيفي المنظم للعمل الأمني ويبني النظام الوظيفي على النمط الرتبي بحيث الرتبة الأعلى هي الذي يمنحها القانون السلطات والصلاحيات ويحملها بالواجبات والمسئوليات ، وهذا ما دلّ عليه نتائج المتوسط الحسابي لهذه الفقرات حيث جاءت قريبة من المتوسط بمعدل (3.400) ، بما يدل عليه الانحراف المعياري البالغ (1.325) ، على اتفاق وانسجام بين آراء عينة مجتمع الدراسة حول مدى تأثير هذا المجال في الأداء .

2- العوامل الاجتماعية :

يوضح جدول رقم (23) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أعضاء الأمن العام العاملين بالتحقيق حول المتغيرات المتعلقة بمجال العوامل الاجتماعية مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية .

جدول رقم (23)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات لاستجابات أعضاء الأمن العام العاملين بالتحقيق حول المتغيرات المتعلقة بمجال العوامل مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	9	ساعات العمل الطويلة التي اقضيها في التحقيق تؤثر على علاقتي الأسرية	3.7313	1.34069
2	2	كثرة الإشاعات والأقاويل التي يطلقها ذو المصالح الخاصة حولي	3.3532	1.33776
3	6	إلحاح المراجعين لوحدات التحقيق في انجاز قضاياهم والتصرف فيها حتى وان كانت مخالفة للقوانين	3.3433	1.31399
4	8	وجود الضغوط القبلية والعائلية والفئوية لتوجيه التحقيق نحو مصالحهم	3.3284	1.41479
5	1	تأثير ضغوط الوساطات عند التحقيق والتدخل في إحالة القضايا للجهات القضائية	3.1493	1.42394
6	3	تؤثر العادات والتقاليد الاجتماعية السائدة على عملي في التحقيق	3.1144	1.33860
7	7	وجود ضغوط أصحاب النفوذ في توجيه التحقيق نحو مصالحهم	2.9353	1.36777
8	4	كثرة الاتصالات الهاتفية التي تردني أثناء التحقيق لأغراض غير التحقيق	2.9353	1.32704
9	10	كثرة الزيارات الشخصية إلى بيتي وفي أوقات غير مناسبة تؤثر على سير التحقيق	2.6418	1.24141
10	5	كثرة الزيارات الشخصية لمكان عملي لأغراض غير رسمية	2.4876	1.14573
		المجموع	3.05	1.325

تبين نتائج الجدول رقم (23) أن المتوسط الحسابي لإجمالي لمتغيرات العوامل الاجتماعية لمصادر المسببة لضغوط العمل بلغ (3.05) ، وبانحراف

معياري (1.325) ، مما يدل على أن العوامل الاجتماعية تؤثر في مستوى أداء العاملين بالتحقيق في ليبيا بدرجة متوسطة وقريبة من المرتفع ، وهذا ناتج عن ساعات العمل الطويلة التي يقضيها العاملون بالتحقيق تؤثر على علاقاتهم الأسرية بمتوسط حسابي(3.7313) ، وكثرة الإشاعات والأقاويل التي يطلقها ذو المصالح الخاصة حولي بمتوسط حسابي (3.3532) ، وإلحاح المراجعين لوحدات التحقيق في إنجاز قضاياهم والتصرف فيها وحتى وإن كانت مخالفة للقوانين بمتوسط حسابي (3.3433) ، والضغوط القبلية والعائلية والفئوية لتوجيه التحقيق نحو مصالحهم، بمتوسط حسابي (3.3284) ، وتأثير ضغوط الوساطات عند التحقيق والتدخل في إحالة القضايا للجهات القضائية بمتوسط حسابي (3.1493) والعادات والتقاليد الموجودة في المجتمع على العمل في التحقيق بمتوسط حسابي (3.114) وجود ضغوط أصحاب النفوذ لتوجيههم التحقيق نحو مصالحهم بمتوسط حسابي (2.935) ، كثرة الاتصالات الهاتفية التي تردني أثناء التحقيق لأغراض غير التحقيق بمتوسط حسابي (2.6481) ، وكثرة الزيارات الشخصية إلى بيتي في أوقات غير مناسبة تؤثر على سير التحقيق بمتوسط حسابي (2.4876) ، وجاءت أخيرا كثرة الزيارات الشخصية لمكان عملي لأغراض غير رسمية بمتوسط حسابي (2.2388) .

وهذا يعزى إلى أن العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة يتصرفون في قضايا أمنية واجتماعية ذات صلة بالمجتمع المحلي ولها علاقة بنسيجه الاجتماعي ويجعله عرضة لمثل هذه الضغوط للتأثير على هذه التصرفات وتوجيها نحو خدمة مصالحهم ، وأن العمل بالتحقيق يؤثر على التزام العاملين بالتحقيق نحو أسرهم وهذه لها انعكاساتها السلبية على العضو العامل بالتحقيق ، إذا لم يتجاوب معها تجاوباً لائقاً ، كما يلاحظ أيضا بأن الإشاعات والأقاويل التي يطلقها ذوي المصالح الخاصة حول العاملين بالتحقيق، والتوسط في إنجاز معاملات غير قانونية وغير مكتملة، وكثرة الزيارات لمكان العمل بلا

مواعيد وكثرة الاتصالات الهاتفية التي ترد أثناء التحقيق تؤثر على الأداء بدرجة متوسطة وقريبة من المرتفع ، كما يدل الانحراف المعياري (1.325) على اتفاق وانسجام بين أراء أفراد عينة مجتمع الدراسة حول مدى تأثير هذا المجال في الأداء .

رابعاً : اختبار فروض البحث .

1 – الفرض الأول :

كلما زادت ضغوط العمل لدى العاملين بالتحقيق وأقسام ومراكز الشرطة في المؤسسات الأمنية ، كلما أثر على مستوى أدائهم في العمل .

ويتفرع منه الفروض الفرعية التالية :

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء الدور ومستوى أداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الناتجة عن غموض الدور ومستوى الأداء لدى العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة .
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الناتجة عن صراع الدور ومستوى الأداء لدى العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة .

ولتحقق من هذا الفرض تم استخدام مستوى ضغوط العمل في هذا التحليل باعتباره متغيراً تابعاً .

جدول رقم (24)

العلاقة بين المصادر المسببة لضغوط العمل (عبء الدور ، غموض الدور ، صراع الدور)

كمتغير مستقل ومستوى ضغوط العمل كمتغير تابع لدى العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة

	المعلمة	قيمة ف المحسوبة
ثابت مستوى ضغوط العمل	11.32	* 2.22
عبء الدور	0.16	* 2.27
غموض الدور	0.10	1.33
صراع الدور	0.16	* 2.20
القوة التفسيرية	0.11	
القوة التنبؤية	0.09	
الارتباط المتعدد	0.33	
قيمة ف المحسوبة	8.37	

** **دالة عند مستوى ± 0.01**

* **دالة عند مستوى ± 0.05**

يتبين من الجدول السابق أن معلمة مستوى ضغوط العمل قد بلغت 11.32 ويعني أن أي مفردة من عينة الدراسة ستحصل على 11.32 على مقياس مستوى ضغوط العمل حتى لو تحصلت على صفر في تأثير مصادر الضغوط (عبء الدور، غموض الدور، صراع الدور) على مستوى ضغوط العمل .

وبالنظر إلى درجة إسهام مصادر ضغوط العمل (عبء الدور، غموض الدور، صراع الدور) في مستوى ضغوط العمل ، يلاحظ أنها تسهم بمقدار عبء الدور (0.16) ، غموض الدور (0.10) ، صراع الدور (0.16) ، ويعني ذلك أنه كلما زادت مصادر ضغوط العمل المتمثلة في (عبء الدور ، وغموض الدور ، وصراع الدور) زادت مستوى ضغوط العمل على الفرد بنفس المقدار (0.16 ، 0.10 ، 0.16) من الدرجة المقررة لقياس مستوى ضغوط العمل

لدى العاملين بالتحقيق من أعضاء الأمن العام بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة في ليبيا.

وبالنظر إلى الجدول نجد أن القوة التفسيرية للمعادلة قد بلغت(0.11) ، ويعني أن العوامل (عبء الدور ، غموض الدور ، وصراع الدور) تفسر(0.11) من التغيرات التي تحدث في مستوى ضغوط العمل وتتنبأ بمقدار (0.09) ، كما نلاحظ أن قيمة ف المحسوبة قد بلغت (8.37) وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة (± 0.05) مما يدل على وجود علاقة بين مصادر ضغوط العمل (عبء الدور ، غموض الدور ، صراع الدور) ومستوى ضغوط العمل .

4. الفرض الفرعي الرابع عملية اتخاذ القرارات :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط الناتجة عن عملية اتخاذ القرارات ومستوى أداء العاملين بأقسام البحث الجنائي ومراكز أقسام الشرطة .

جدول رقم (25)

العلاقة بين المصادر المسببة لضغوط العمل كمتغير مستقل عملية اتخاذ القرارات ومستوى ضغوط العمل كمتغير تابع لدى العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة

	المعلمة	قيمة ف المحسوبة
ثابت مستوى ضغوط العمل	25.240	*7.502
عملية اتخاذ القرارات	0.225	* 3.263
القوة التفسيرية	0.051	
القوة التنبؤية	0.046	
الارتباط المتعدد	0.225	
قيمة ف المحسوبة	10.644	

** **دالة عند مستوى ± 0.01**

* **دالة عند مستوى ± 0.05**

يتبن من الجدول رقم (25) أن معلمة مستوى ضغوط العمل قد بلغت 25.240 ، ويعني أي مفردة من عينة الدراسة ستحصل على 25.240 على

مقياس مستوى ضغوط العمل حتى لو حصلت على صفر في تأثير مصادر ضغوط العمل عملية اتخاذ القرارات على مستوى ضغوط العمل .

وبالنظر إلى درجة إسهام مصادر ضغوط العمل عملية اتخاذ القرارات وتأثيرها على مستوى ضغوط العمل ، نلاحظ أنها تسهم بمقدار (0.255) ، ويعني ذلك أن كلما زادت مصادر ضغوط العمل المتمثلة في عملية اتخاذ القرارات زادت مستوى ضغوط العمل على الفرد بنفس المقدار، من الدرجة المقررة لقياس مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة في ليبيا والنظر إلى الجدول رقم (25) أن القوة التفسيرية للمعادلة قد بلغت (0.051) يعني أن عملية اتخاذ القرارات تفسر (0.051) من التغيرات التي تحدث في مستوى ضغوط العمل ، وتتنبأ بمقدار (0.046) .

كما نلاحظ أن القيمة ف المسحوبة قد بلغت (10.64) ، وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة (±0.05) ، مما يدل على وجود علاقة بين مصادر ضغوط العمل (عملية اتخاذ القرارات) ومستوى ضغوط العمل .

6-5 الفروض الفرعية الخامس والسادس :

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الناتجة عن علاقات العمل وبيئة العمل ، ومستوى أداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي وأقسام مراكز الشرطة .

2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الناتجة عن بيئة العمل ومستوى أداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة .

جدول رقم (26)

العلاقة بين المصادر المسببة لضغوط العمل كمتغير مستقل علاقات العمل

وبيئة العمل ومستوى ضغوط العمل كمتغير تابع لدى العاملين بالتحقيق

بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة

	المعلمة	**قيمة ف المحسوبة**
ثابت مستوى ضغوط العمل	16.048	** 4.602
علاقات العمل	0.243	** 3.284
بيئة العمل	0.213	** 2.878
القوة التفسيرية	0.153	
القوة التنبؤية	0.145	
الارتباط المتعدد	** 0.392	
قيمة ف المحسوبة	** 18.092	

**** دالة عند مستوى ± 0.01**

*** دالة عند مستوى ± 0.05**

يتبين من الجدول رقم (26) أن معلمة مستوى ضغوط العمل (16.048) ، ويعني أي مفردة من عينة الدراسة ستحصل على (16.048) على مقياس مستوى ضغوط العمل حتى لو حصلت على صفر في تأثير مصادر ضغوط العمل (علاقات العمل– بيئة العمل) على مستوى ضغوط العمل .

وبالنظر إلى درجة إسهام مصادر ضغوط العمل (علاقات العمل – بيئة العمل) في مستوى ضغوط العمل نلاحظ أنها تسهم بمقدار علاقات العمل (0.243) ، وبيئة العمل (0.213) ويعني ذلك أنه كلما زادت مصادر ضغوط العمل المتمثلة في علاقات العمل ، وبيئة العمل زادت مستوى ضغوط العمل على عضو الأمن العام بنفس المقدار (0.243) ، (0.213) من الدرجة المقررة لمقياس ضغوط العمل للعاملين بالتحقيق بالأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة في ليبيا. وبالنظر إلى الجدول نجد أن القوة التفسيرية للمعادلة قد بلغت (0.153) ويعني أن مصادر علاقات العمل وبيئة العمل تفسر(0.153) من التغيرات التي تحدث على مستوى ضغوط العمل وتتنبأ بمقدار (0.145) ، مما يلاحظ أن قيمة في المحسوبة قد بلغت (18.029) ، وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة (± 0.01) ، مما

يدل على وجود علاقة بين مصادر ضغوط العمل (علاقات العمل وبيئة العمل) ومستوى ضغوط العمل .

7- الفرض الفرعي السابع :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الناتجة عن المسئوليات والسلطات والصلاحيات ومستوى أداء العاملين بالتحقيق في أقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة .

جدول رقم (27)

العلاقة بين المصادر المسببة لضغوط العمل المسئوليات

والسلطات والصلاحيات كمتغير مستقل ومستوى ضغوط العمل كمتغير تابع لدى العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة

	المعلمة	قيمة ف المحسوبة
ثابت مستوى ضغوط العمل	20.455	7.920 **
السلطات والصلاحيات	0.402	6.218 *
القوة التفسيرية	0.162	
القوة التنبؤية	0.158	
الارتباط المتعدد	0.402	
قيمة ف المحسوبة	38.662	

** **دالة عند مستوى± 0.01**

* **دالة عند مستوى ± 0.05**

يتبين من الجدول السابق أن معلمة مستوى الضغوط قد بلغت (20.455) ويعني أن أي مفردة من عينة الدراسة ستحصل على (20.455) على مقياس مستوى الضغوط ، حتى لو حصلت على صفر في مصادر ضغوط العمل الناتجة عن السلطات والصلاحيات والمسئوليات على مستوى ضغوط العمل .

وبالنظر إلى درجة إسهام مصادر ضغوط العمل السلطات والصلاحيات والمسئوليات وتأثيرها على مستوى ضغوط العمل يلاحظ أنها تسهم بمقدار (0.402) ويعني ذلك أنه كلما زادت مصادر ضغوط العمل المتمثلة في السلطات والصلاحيات والمسئوليات ، زادت مستوى ضغوط العمل على الفرد (0.402) من

الدرجة المقررة لقياس مستوى ضغوط العمل للعاملين بالتحقيق بالأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة في ليبيا .

وبالنظر إلى الجدول رقم (27) نجد أن القوة التفسيرية للمعادلة قد بلغت (0.162) ، ويعني أن العوامل (السلطات والصلاحيات والمسئوليات) ، تفسر (0.162) من التغيرات التي تحدث في مستوى ضغوط العمل وتتنبأ بمقدار (0.158) .

كما نلاحظ أن قيمة ف المحسوبة قد بلغت (38.266) ، وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05±) ، مما يدل على وجود علاقة بين مصادر ضغوط العمل السلطات والصلاحيات والمسئوليات ، ومستوى ضغوط العمل .

الفرض الثاني : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الناتجة عن العوامل الاجتماعية ، ومستوى أداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة .

جدول رقم (28)

العلاقة بين المصادر المسببة لضغوط العمل كمتغير مستقل العوامل الإجتماعية

ومستوى ضغوط العمل كمتغير تابع لدى العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة

	المعلمة	قيمة ف المحسوبة
ثابت مستوى ضغوط العمل	19.067	7.205 **
العوامل الاجتماعية	0.546	6.595 **
القوة التفسيرية	0.179	
القوة التنبؤية	0.175	
الارتباط المتعدد	0.423	
قيمة ف المحسوبة	43.495	

**** دالة عند مستوى ± 0.01**

*** دالة عند مستوى ± 0.05**

يتبن من الجدول رقم (28) أن معلمة مستوى الضغوط قد بلغت (19.067) ، ويعني ذلك أن مفردة من عينة الدراسة ستحصل على (19.067) على مقياس مستوى ضغوط العمل حتى لو حصلت على درجة صفر في تأثير العوامل الاجتماعية كمتغير مستقل على مستوى ضغوط العمل .

وبالنظر إلى درجة إسهام العوامل الاجتماعية في مستوى ضغوط العمل نلاحظ أنها تسهم بمقدار (0.456) ، ويعني ذلك أنه كلما زادت العوامل الاجتماعية بمقدار درجة واحدة زادت مستوى ضغوط العمل على العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة على عضو الأمن العام بمقدار 54% من الدرجة المقررة لقياس مستوى ضغوط العمل للعاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة في ليبيا .

كما نلاحظ أن القوة التفسيرية للمعادلة قد بلغت (0.179) ، ويعني ذلك أن العوامل الاجتماعية تفسر (17 %) من التغيرات التي تحدث في مستوى ضغوط العمل وتتنبأ بنفس المقدار تقريباً .

كما نلاحظ أن قيمة ف المحسوبة قد بلغت (43.4) وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة (±0.01) مما يدل على وجود علاقة بين العوامل الاجتماعية كمصدر مسبب لضغوط العمل ، ومستوى ضغوط العمل .

- وللتّحقق من الفرض الأول :

كلما زادت مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بالتحقيق بأقسام ومراكز الشرطة في المؤسسات الأمنية ، كلما أثر على مستوى أدائهم في العمل .

جدول رقم (29)

العلاقة بين مستوى ضغوط العمل كمتغير مستقل ، ومستوى أداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة كمتغير تابع

	المعلمة	قيمة ف المحسوبة

ثابت مستوى الأداء	83.736	** 30.993
مستوى ضغوط العمل	-0.218	** -3.012
القوة التفسيرية	0.043	
القوة التنبؤية	0.039	
الارتباط المتعدد	0.336	
قيمة ف المحسوبة	9.073	

**** دالة عند مستوى ± 0.01**

*** دالة عند مستوى ± 0.05**

يتبين من الجدول رقم (29) أن معلمة مستوى أداء العمل للعاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة قد بلغت (83.736) ، ويعني ذلك أن مفردة من عينة الدراسة ستحصل على (83.736) على مقياس مستوى الأداء حتى لو تحصلت على صفر في تأثير مستوى ضغوط العمل على مستوى أداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة في ليبيا .

وبالنظر إلى درجة إسهام مستوى ضغوط العمل نلاحظ أنها تسهم بمقدار (-0.218) ويعني ذلك أنه كلما زادت مستوى ضغوط العمل بمقدار درجة واحدة قل مستوى الأداء بمقدار (21.8 %) من الدرجة المقررة لقياس مستوى أداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة في ليبيا .

ومن الجدول نلاحظ أن القوة التفسيرية للمعادلة قد بلغت (0.043) ، ويعني أن مستوى ضغوط العمل تفسر(4.3 %) من التغيرات التي اتخذت في الأداء تتنبأ بمقدار (0.039) .

كما نلاحظ أن القيمة ف المسحوبة قد بلغت (9.073) ، وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة (±0.01) مما يدل على وجود علاقة بين مستوى ضغوط العمل ومستوى أداء العاملين بالتحقيق .

وهذا ما أكدته نتائج التحليل الذي تم بين المصادر المسببة لضغوط العمل.

1. العوامل التنظيمية (عبء الدور- غموض الدور- صراع الدور- اتخاذ القرارات- علاقات العمل- بيئة العمل- السلطات والصلاحيات والمسئوليات) .

2. العوامل الاجتماعية :

حيث دلت النتائج على أنه توجد علاقة بين العوامل التنظيمية والعوامل الاجتماعية كمتغيرات مستقلة ، ومستوى ضغوط العمل كمتغير تابع في هذا التحليل الإحصائي ، بما أكد على وجود العلاقة أيضاً عندما تم استخدام مستوى ضغوط العمل كمتغير مستقل في المعادلة مع الثابت مستوى أداء العاملين وهو المتغير التابع في الدراسة على وجود هذه العلاقة .

كما اتفقت هذه الدراسة مع دراسة أجراها محمد جمال سنة 1990ميلادية ([1]) (Jamal Mohammed) من أهم مصادر ضغوط العمل (غموض الدور- صراع الدور- عبء الدور).

خامساً : تحليل قوة العلاقة للفرضية الأولى والثانية في البحث :

1-1- لمعرفة قوة العلاقة ونوعها ما بين متغيرات البحث المستقلة (مصادر ومسببات ضغوط العمل- ومستوى ضغوط العمل) ، وبين المتغير التابع ومستوى أداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة من أعضاء الأمن العام وذلك من خلال إيجاد مصفوفة الارتباط لبيرسون ، وتم توضيحها في الجدول رقم (30).

1- لتحليل قوة الارتباط بين المتغيرات المستقلة في الدراسة :

جدول رقم (30)

[1] Jamal muhamaed, relatiom ship of jop and tupe- Abehavior to Employees “ faction. Organizational commitment” psychosomatic Health problems, and turnover motivation. Humon Relations vol-43,no80, 1990.p.p 727,738.

يوضح مصفوفة الارتباط لبيرسون للعلاقة بين مصادر ضغوط العمل ومستوى ضغوط العمل ومستوى أداء العاملين بالتحقيق من أعضاء الأمن العام

المتغيرات التابعة / المتغيرات المستقلة	عبء الدور	غموض الدور	صراع الدور	اتخاذ القرارات	علاقات العمل	بيئة العمل	السلطات والصلاحيات والمسؤوليات	العوامل الاجتماعية	مستوى ضغوط العمل	مستوى الأداء
مستوى الأداء	0.057	-0.092	-0.055	-0.046	-0.161*	0.001	-0.164*	-0.153*	-0.208**	1
ضغوط العمل	0.252**	0.258**	0.252**	0.225**	0.344**	0.328**	0.402**	0.423**	1	-0.208**
العوامل الاجتماعية	0.237**	0.222**	0.486**	0.350**	0.475**	0.508**	0.555**	1	0.423**	-0.153*
السلطات والصلاحيات والمسؤوليات	0.227**	0.355**	0.406**	0.459**	0.672**	0.584**	1	0.555**	0.402**	-0.164*
بيئة العمل	0.416**	0.249**	0.331**	0.446**	0.473**	1	0.584**	0.508**	0.328**	0.001
علاقات العمل	0.238**	0.339**	0.477**	0.474**	1	0.473**	0.672**	0.475**	0.344**	-0.161*
عملية اتخاذ القرارات	0.369**	0.464**	0.415**	1	0.474**	0.446**	0.459**	0.350**	0.225**	-0.046
صراع الدور	0.218**	0.458**	1	0.415**	0.477**	0.331**	0.406**	0.486**	0.252**	-0.055
غموض الدور	0.435**	1	0.458**	0.464**	0.339**	0.249**	0.355**	0.222**	0.258**	-0.092
عبء الدور	1	0.435**	0.218**	0.369**	0.238**	0.416**	0.227**	0.237**	0.252**	0.057

**** دالة عند مستوى ± 0.01**

*** دالة عند مستوى ± 0.05**

يتبين من الجدول رقم (30) أن هناك علاقة ارتباط موجبة بين العوامل المستقلة فيما بينها ، وهذا الارتباط دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) ، (0.01) ، حيث تراوحت قوة الارتباط بين العوامل التنظيمية فيما بينها من جهة (0.218،0.672) والعوامل التنظيمية ، والعوامل الاجتماعية مابين (0.222،0.672) ، وكل منها يعد سبباً في ظهور الآخر .

أ- عبء الدور والذي كان يرجع إلى (التقيد بالقانون ، ونقص التدريب ، وقلة أعضاء التحقيق ، وأوقات التحقيق ، وكثرة عمل التحقيق ، وعدم تعاون المواطنين ، وعدم فهم اللغة) لدى العاملين بالتحقيق كانت سبب في غموض الدور وهو عدم وضوح التحقيق ، وافتقار سلطة الأداء ، وعدم فهم ما هو مطلوب في التحقيق ، ودوره في التحقيق وهذه العلاقة موجبة أي أن عبء الدور كان سبباً في وجود غموض الدور بقوة ارتباط (0.435) ما نسبته (18.8%) عند مستوى دلالة (±0.01) ، وهي علاقة طردية موجبة .

ب- غموض الدور والذي يرجع إلى عدم وضوح واجبات الوظيفة ، ولمن ترفع تقارير التحقيق ، وافتقار المرونة للأداء التحقيق ، وما هو مطلوب من التحقيق ، ودور المحقق في المنظمة كان سبباً في وجود أو ظهور صراع الدور لدى العاملين بالتحقيق المتمثل في التحقيق في قضايا غير مهمة بالنسبة للأمن ، وظهور الحيرة بين الرئيس الأعلى وبين أعضاء التحقيق وتبعية الرئاسية في التحقيق، وعدم التأكد من نتائج التحقيق ، وكثرة التضارب بين المشتكين وعدم صدقهم ، وجود ضغوط عليهم بسبب التحقيق ، وعدم التقدير للجهد المبذول وجني ثمرة التحقيق ، وهذه العلاقة موجبة ، أي أن غموض الدور كان سبباً في وجود صراع الدور بين العاملين بالتحقيق بقوة ارتباط (0.458) ما نسبته (22.1%) عند مستوى دلالة (±0.01) وهي علاقة موجبة .

ج- صراع الدور : الذي يرجع إلى التحقيق في قضايا غير مهمة ، والحيرة بين أعضاء التحقيق والرئيس المباشر ، والتبعية الإدارية في التحقيق ، وعدم قبول التحقيق في بعض الأحيان، وكثرة تضارب الشكوى بين المشتكين ، وعدم الاعتياد بمحاضر التحقيق . وكانت هذه العوامل لها تأثير على اتخاذ القرارات في قضايا التحقيق ، وهي عدم وجود آلية واضحة لتأجيل القرارات المتعلقة بالتحقيق ، وعدم كفاية الأدلة والتحريات والبيانات اللازمة ، وقلة مشاركة الرؤساء بآرائهم في التحقيق ، وعدم توفر المرجعية القانونية المناسبة اتجاه بعض القضايا في إسناد

التهم وعدم توفر الأدوات المساندة لإجراءات التحقيق وقواعد البيانات التي تمكن من اتخاذ القرار المناسب ، وهذه العلاقة موجبة ، أي صراع الدور كان سبباً في ضعف عملية اتخاذ القرارات بين العاملين بالتحقيق ، بقوة ارتباط (0.415) ما نسبته (7.3%) عند مستوى دلالة (0.01±) ، وهي علاقة طردية موجبة .

د- عملية اتخاذ القرارات : يرجع ضعف في اتخاذ القرارات عدم وجود آلية مناسبة في اتخاذ القرارات وعدم كفاية الأدلة والتحريات ، وقلة مشاركة الرؤساء في آرائهم في التحقيق ، وعدم توفر المرجعية المناسبة ، وعدم توفر الأدوات والبيانات التي تساعد على التحقيق لدى العاملين بالتحقيق كانت سبباً في وجود أو ظهور علاقات عمل بها توتر في العلاقات الإنسانية ، ومخالفة الرئيس المباشر لوجهات نظره مع المرؤوسين ، وقلة تقدير الرؤساء بما يبذل من جهد ، وضعف العلاقة الودية بين الزملاء ، وضعف التعاون في تطوير العمل بالتحقيق والتدخل الرؤساء في العمل، وعدم تعاون المواطنين وهذه العلاقة موجبة ، أي أن عملية اتخاذ القرارات كانت سبباً في عدم وجود علاقات عمل منسجمة وواضحة بين العاملين بالتحقيق ، بقوة ارتباط (0.474) ما نسبته (22.1%) عند مستوى دلالة (0.01±) وهي علاقة طردية موجبة .

هـ- علاقات العمل : سوء هذه العلاقة يتمثل في فتور العلاقات الإنسانية بين العاملين ، ومخالفة الرئيس المباشر لوجهات نظر العاملين بالتحقيق وعدم أخذ رأيهم في بعض القضايا ، ويرجع كذلك لقلة تقدير الرؤساء لما يبذله العاملين بالتحقيق من جهد ، وضعف تعاون المرؤوسين نتيجة لهذه العلاقة في تطوير العمل داخل وحدات التحقيق ، وقلة تعاون المواطنين أثرت وبشكل مباشر على أوضاع بيئة العمل والمتمثلة في ازدحام المراجعين ، وأماكن العمل غير مهيئة من حيث الإضاءة والتهوية والتأثيث وعدم تقدير بعد المسافة وعدم وجود فترات الراحة وعدم تخصيص مكان مناسب لتناول الشاي والقهوة وهذه العلاقة موجبة،

أي أن علاقات العمل أترث على بيئة العمل في التحقيق بقوة ارتباط (0.473) ما نسبته(22.4%) عند مستوى دلالة (±0.01) وهي علاقة موجبة .

و- بيئة العمل المتمثلة في ازدحام المراجعين داخل مكاتب التحقيق ، وعدم تهيئة مكان العمل من إضاءة وتهوية وأثاث وأدوات العمل المتطورة ويعد مكان العمل وعدم وجود وقت للراحة داخل أماكن التحقيق أثر على العاملين بالتحقيق وعلى سلطاتهم وصلاحياتهم ومسئولياتهم في عدم منحهم صلاحيات التصرف وغياب التنسيق والتعاون ، ونمط التنظيم مما أدى إلى عدم وضوح الإجراءات المعمول بها في التحقيق وكثرة القيود الرسمية بين العاملين بالتحقيق ، وهذه العلاقة موجبة أي أن بيئة العمل كانت لها دور في عدم وجود الصلاحيات والسلطات وتجديد المسئوليات أي أن بيئة العمل كانت سبباً في وجود عدم وضوح الصلاحيات والسلطات والمسئوليات داخل وحدات التحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة بقوة (0.584) ما نسبته(33.9%) عند مستوى دلالة(±0.01) ، وهي علاقة طردية موجبة .

2- لتحليل قوة الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع في الدراسة كما يتبين من الجدول رقم (31) أن هناك علاقة ارتباط سالبة بين العوامل المستقلة وبين العوامل التابعة للعاملين بالتحقيق بالمؤسسات الأمنية في ليبيا ، وهذا الارتباط دالة إحصائية قوية عند مستوى دلالة (±0.01) ، لكل من عوامل مستوى ضغوط العمل و(0.05) وكل من العوامل الاجتماعية والسلطات والصلاحيات، وعلاقات العمل حيث تراوحت قوة الارتباط بين العوامل التنظيمية المتمثلة في (عبء الدور- صراع الدور- علاقات العمل- عملية اتخاذ القرارات- علاقات العمل- بيئة العمل- السلطات والصلاحيات والمسئوليات والعوامل الاجتماعية ومستوى ضغوط العمل) ما بين (0.208- ،0.46-) مما يدل بأن هذه العوامل سبباً في التأثير على مستوى الأداء ، أي كلما زادت الضغوط كلما قلّ مستوى الأداء وهي علاقة عكسية سالبة تُشير:

1-2 العوامل التنظيمية للمتغيرات المستقلة (علاقات العمل – السلطات وصلاحيات والمسئوليات) فنجد درجة الارتباط تبين الأداء لدى العاملين بالتحقيق والعوامل التنظيمية ، وهذه العوامل قد بلغ (0.161–،0.164) عند مستوى دلالة (±0.05) ما نسبته (25%) ، وهي قوة ارتباط قوية وعلاقة عكسية أي أنه كلما زادت المصادر المسببة لضغوط العمل كلما انعكس سلباً على مستوى الأداء لدى العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة في ليبيا .

أما بقية العوامل التنظيمية المتمثلة في المصادر التالية : (عبء الدور – غموض الدور – صراع الدور – اتخاذ القرارات – بيئة العمل) كانت تتفاوت في قوة التأثير بين المتوسطة والضعيفة وبمستويات متفاوتة في قوة العلاقة بين (0.576،0.001–) ، وهي علاقة بين الموجبة والسالبة وهي علاقة عكسية ذات دلالة عند مستوى (±0.05) ، أي أنه كلما زادت المصادر المسببة لضغوط العمل قلّ مستوى الأداء لدى العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة في ليبيا.

2-2 العوامل الاجتماعية كمتغيّرات مستقلة المتمثلة في(الواسطات – الإشاعات والأقاويل– الاتصالات الهاتفية– الزيارات الشخصية– ضغوط القبلية والفئوية– كثرة الزيارات الشخصية) ، فنجد درجة الارتباط بين أداء العاملين بالتحقيق وهذه العوامل قد بلغ (0.153–) عند مستوى دلالة (±0.05) ما نسبته (32.4%) وهي قوة ارتباط قوية وعلاقة عكسية ، أي أن كلما زادت المصادر المتمثلة في العوامل الاجتماعية كلما انعكس سلباً على مستوى الأداء لدى العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة في ليبيا .

3-2 مستوى ضغوط العمل كمتغير مستقل المتمثل في (الشعور بالتعب والإنهاك عند نهاية العمل أو بسبب عدم الانتهاء من التحقيق ، والقلق ، والتعامل

بعصبية مع المطلوبين للتحقيق ، وكثرة الأخطاء والغياب الملحوظ ، والشكوى من الصداع وبعض الآلام في نهاية العمل ، وعدم التوفيق في أداء المهام الأسرية ، ورفع الصوت أثناء التحقيق ، والشعور بالتوتر، وعدم الحصول على الإجازات مما يؤثر على الحياة الخاصة ، والشعور بالاكتئاب ، وضيق الصدر مما اثّر على مستوى الانجاز كما هو معتاد) ، فنجد درجة الارتباط بين الأداء لدى العاملين بالتحقيق وهذه المصادر قد بلغ (0.206−) عند مستوى دلالة (±0.01) ما نسبته (42.4%) وهي قوة ارتباط قوية وعلاقة عكسية ، أي أن كلما زادت مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بالتحقيق بأقسام ومراكز الشرطة في المؤسسات الأمنية في ليبيا كلما انعكس سلباً على مستوى أدائهم ، وهذا ما أرادت الدراسة التحقق منه في هذا الفرض .

أوضحت النتائج من خلال هذه الدراسة وما تؤكده بوضوح ما ورد في الإطار النظري أن العوامل التنظيمية والعوامل الاجتماعية مرتبطة ببعضها البعض وتؤثر في مستوى ضغوط العمل في زيادتها وهي مجتمعة تؤثر سلباً على مستوى أداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة في ليبيا.

اتفقت هذه الدراسة مع دراسة أجراها السبيعي 1999 ميلادية([1]) ، بعنوان " تأثير ضغوط العمل على أداء ضباط الشرطة " في مدينة الرياض .

سادساً : الفرض الثالث :

لا توجد اختلافات جوهرية بين مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بالتحقيق بأقسام ومراكز الشرطة بالمؤسسات الأمنية وفقاً للمتغيرات المستقلة التالية : (العمر− المستوى التعليمي− الرتبة− الوظيفة) .

ولتّحقق من هذه الفرضية تم استخدام اختبار كروسكال واليز (Kruskal-Wallis Test) لتحديد هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء الأمن

[1]شبيب منصور السبيعي ، أثر ضغوط العمل على أداء ضباط الشرطة : دراسة مسحية تطبيقية على ضباط الشرطة مدينة الرياض ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض سنة 1999م

العام العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة في ليبيا، وتم تحليل الفرض في ضوء النقاط التالية :

1- لا تختلف مستوى ضغوط العمل باختلاف العمر .

2- لا تختلف مستوى ضغوط العمل باختلاف المستوى التعليمي .

3- لا تختلف مستوى ضغوط العمل باختلاف الرتبة .

4- لا تختلف مستوى ضغوط العمل باختلاف الوظيفة .

1- التحقق من العلاقة بين العمر ومصادر ضغوط العمل ومستوى ضغوط العمل ومستوى الأداء :

جدول رقم (31)

العلاقة بين الفئة العمرية ومصادر ضغوط العمل ومستوى ضغوط العمل ومستوى الأداء

المتغيرات التابعة / الفئة العمرية	العدد	عبء الدور	غموض الدور	صراع الدور	عملية اتخاذ القرارات	علاقات العمل	بيئة العمل	السلطات المسئوليات والصلاحيات	العوامل الاجتماعية	ضغوط العمل	مستوى الأداء
إلى أقل من 30	40	111.33	99.84	108.90	108.13	105.90	118.69	116.75	113.71	103.64	80.81
من 30- أقل من 40	94	97.96	100.53	105.76	102.15	102.87	100.72	99.76	100.81	102.26	111.05
من 40- أقل من 50	52	100.20	105.83	89.59	95.88	98.92	92.54	98.81	94.06	104.13	96.83
من 50- أقل من 60	13	109.46	97.42	109.08	105.69	102.65	103.85	84.92	114.23	87.04	103.88
من 60 فأكثر	3	69.50	107.17	43.17	71.83	39.50	42.00	71.17	34.17	66.50	148.67
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
قيمة كاي ^{2}	X	2.651	0.469	6.546	1.859	3.774	7.862	4.784	7.219	2.048	9.849
درجة الحرية	X	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
مستوى الدلالة	X	0.618	0.976	0.162	0.762	0.437	0.097	0.310	0.125	0.727	0.043

يوضح الجدول رقم (31) قيمة كا^2 فيما يتعلق بعلاقة الفئة العمرية بالنسبة للضباط بمصادر ضغوط العمل (عبء الدور- غموض الدور- صراع الدور- عملية اتخاذ القرارات- علاقات العمل- بيئة العمل- السلطات والصلاحيات والمسئوليات والعوامل الاجتماعية) حيث أنها بلغت بالترتيب (2.651 ، 0.469 ، 6.546 ، 1.859، 3.774 ، 7.862 ، 4.784 ، 7.219) ، مما يدل إلى عدم وجود فروق بين أعضاء الأمن العام العاملين بالتحقيق في مصادر ضغوط العمل

حسب العمر ، وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى دلالة بالترتيب (0.618 ، 0.976 ،0.162، 0.762 ، 0.437 ، 0.097 ، 0.310 ، 0.125) ، وكذلك أكدت قيمة كا^2 العلاقة بين العمر ومستوى ضغوط لدى العاملين بالتحقيق من أعضاء الأمن العام حيث بلغت (2.048) ومستوى دلالة (0.727) ، وهي غير دالة إحصائياً مما يؤكد على ثبوت هذه الفرضية ، لا توجد فروق بين العمر وكل من مصادر الضغوط ومستوى ضغوط العمل .

ولكن بالنظر من قيمة كا^2 نلاحظ أنها بلغت (9.849) ، وهي دالة عند مستوى دلالة (0.043) ، مما يدل على وجود فروق بين أعضاء الأمن العام العاملين بالتحقيق في مستوى الأداء ، وبالنظر إلى متوسطات الفئة العمرية نلاحظ أن الفئة العمرية من 60 فأكثر أعلى مرتبة بين الفئات العمرية الموجودة حيث بلغ المتوسط (148.67) ، تليها فئة العمر من 40 – أقل من 50 حيث بلغ المتوسط (104.13) .

2– التحقق من العلاقة بين المستوى التعليمي ومستوى ضغوط العمل :

جدول رقم (32)

جدول رقم (33) العلاقة بين المستوى التعليمي ومصادر ضغوط العمل ومستوى ضغوط العمل ومستوى الأداء

المتغيرات التابعة	العدد	عبء الدور	غموض	صراع	عملية اتخاذ	علاقات	بيئة	السلطات	العوامل	ضغوط	مستوى

المستوى التعليمي			الدور	الدور	القرارات	العمل	العمل	المسئوليات والصلاحيات	الاجتماعية	العمل	الأداء
التعليم الأساسي	15	120.93	106.83	106.00	111.10	111.97	121.97	120.17	133.77	111.47	95.63
تعليم متوسط	44	95.32	95.16	91.41	94.25	87.16	98.31	90.77	94.38	89.47	100.49
تعليم ثانوي	70	96.08	98.42	112.60	107.89	109.76	106.96	103.78	98.55	106.61	105.22
جامعي	69	107.93	107.72	96.51	99.59	102.22	92.67	102.49	101.93	104.12	98.57
ماجستير	4	80.50	97.75	87.50	66.38	63.00	116.50	92.36	103.13	61.75	120.13
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
قيمة كاي ^{2}	X	4.120	1.665	4.686	3.461	6.299	4.439	3.240	5.424	4.831	1.030
درجة الحرية	X	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
مستوى الدلالة	X	0.390	0.797	0.321	0.484	0.178	0.350	0.519	0.246	0.305	0.905

يوضح الجدول رقم (32) قيمة كا^{2} فيما يتعلق بعلاقة المستوى التعليمي بمصادر ضغوط العمل (عبء الدور- غموض الدور- صراع الدور- عملية اتخاذ القرارات- علاقات العمل- بيئة العمل- السلطات والصلاحيات والمسئوليات والعوامل الاجتماعية) حيث أنها بلغت بالترتيب (4.120 ، 1.665 ، 4.686 ، 3.461 ، 6.299 ، 4.439 ، 3.240 ، 5.424) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة بالترتيب (0.390 ، 0.797 ، 0.321 ، 0.484 ، 0.178 ، 0.350 ، 0.519 ، 0.246) مما يدل إلى عدم وجود فروق بين أعضاء الأمن العام العاملين بالتحقيق في مصادر ضغوط العمل حسب المستوى التعليمي ، وكذلك أكدت قيمة كا^{2} العلاقة بين المستوى التعليمي ومستوى ضغوط العمل لدى العاملين بالتحقيق من أعضاء الأمن العام العاملين بالتحقيق حيث بلغت (4.831) ، ومستوى دلالة (0.305) ، وهي غير دالة إحصائياً مما يؤكد على ثبوت هذه الفرضية لا توجد فروق بين المستوى التعليمي وكل من مصادر ضغوط العمل ، ومستوى ضغوط العمل ، كما أكدت قيمة كا^{2} فيما يتعلق بعلاقة المستوى التعليمي ومستوى الأداء ، حيث أنها بلغت (1.030) ، ومستوى دلالة (0.905) ، وهي غير دالة إحصائياً مما يؤكد على عدم وجود فروق بين أعضاء الأمن العام العاملين بالتحقيق ومستوى الأداء ، مما يؤكد الفرضية .

3-1 التحقق من العلاقة بين رتبة الضباط ومصادر ضغوط العمل ومستوى ضغوط العمل ومستوى الأداء :

جدول رقم (33)

يوضح العلاقة بين الرتبة بالنسبة للضباط ومصادر الضغوط و مستواها ومستوى الأداء

المتغيرات التابعة / رتبة الضباط	العدد	عبء الدور	غموض الدور	صراع الدور	عملية اتخاذ القرارات	علاقات العمل	بيئة العمل	السلطات المسئوليات والصلاحيات	العوامل الاجتماعية	ضغوط العمل	مستوى الأداء
عقيد	6	76.67	65.17	58.67	50.67	54.92	44.67	48.17	58.58	54.33	67.58
مقدم	33	56.70	59.52	52.61	59.86	58.44	55.35	57.73	59.18	56.02	47.08
رائد	43	54.38	58.33	60.15	57.53	60.19	58.77	57.88	55.40	60.14	69.80
نقيب	13	64.73	57.77	54.15	61.12	42.19	54.77	56.42	63.15	52.08	65.31
ملازم أول	18	59.47	53.47	61.14	57.33	65.50	70.78	63.33	55.11	59.03	46.86
ملازم	2	44.25	46.75	95.50	45.00	48.25	31.25	56.75	85.25	85.00	8.50
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
قيمة كاي ^{2}	X	3.359	0.923	3.942	0.832	4.272	5.265	1.021	2.094	2.108	16.511
درجة الحرية	X	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
مستوى الدلالة	X	0.645	0.969	0.558	0.975	0.511	0.384	0.961	0.836	0.834	0.006

يوضح الجدول رقم (33) قيمة كا^2 فيما يتعلق بعلاقة الرتبة بالنسبة للضباط بمصادر ضغوط العمل (عبء الدور- غموض الدور- صراع الدور- عملية اتخاذ القرارات- علاقات العمل- بيئة العمل- السلطات والصلاحيات والمسئوليات والعوامل الاجتماعية) حيث أنها بلغت بالترتيب (3.359 ، 0.923 ، 3.942 ، 0.832 ، 4.272 ، 5.265 ،1.021 2.094) وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى دلالة بالترتيب (0.645 ، 0.969 ، 0.558 ، 0.975 ، 0.511 ، 0.384 ، 0.961 ، 0.836) مما يدل إلى عدم وجود فروق بين أعضاء الأمن العام العاملين بالتحقيق في مصادر ضغوط العمل حسب رتب الضباط، وكذلك أكدت قيمة كا^2 العلاقة بين رتبة ومستوى ضغوط العمل لدى العاملين بالتحقيق من أعضاء الأمن العام العاملين بالتحقيق حيث بلغت (2.108) ومستوى دلالة (0.836) ، وهي غير دالة إحصائياً مما يؤكد على ثبوت هذه الفرضية لا توجد

فروق بين رتب الضباط وكل من مصادر ضغوط العمل ، ومستوى ضغوط العمل ولكن بالنظر إلى قيمة كا^2 نلاحظ أنها بلغت (16.511) ، وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.006) ، مما يدل على وجود فروق بين أعضاء الأمن العام العاملين بالتحقيق في مستوى الأداء ، وبالنظر إلى متوسطات رتب الضباط نلاحظ أن رتبة (رائد) تحصلت على أعلى مرتبة بين رتب الضباط الموجودة حيث بلغ المتوسط (69.80) ، تليهم رتبة (عقيد) حيث بلغ المتوسط (67.58) .

3-2 التحقق من العلاقة بين الرتب الأخرى ومستوى ضغوط العمل :

جدول رقم (34)

العلاقة بين الرتب الأخرى ومصادر الضغوط ومستوى الضغوط ومستوى الأداء

المتغيرات التابعة / الرتب	العدد	عبء الدور	غموض الدور	صراع الدور	عملية اتخاذ القرارات	علاقات العمل	بيئة العمل	السلطات المسئوليات والصلاحيات	العوامل الاجتماعية	ضغوط العمل	مستوى الأداء

الأخرى											
نائب ضابط	11	47.59	56.45	58.23	51.09	58.00	44.05	53.86	46.95	50.45	44.45
مساعد ضابط أول	7	52.64	58.93	35.21	45.71	37.93	26.64	38.71	40.57	42.50	62.36
مساعد ضابط	23	38.89	40.37	42.93	36.11	36.02	42.85	38.26	37.59	41.67	43.17
رئيس عرفاء أول	27	43.87	39.39	41.37	44.07	41.81	41.31	40.52	44.56	38.69	38.26
رئيس عرفاء	12	42.38	40.38	46.17	47.92	52.21	56.21	51.33	44.50	49.67	52.33
عريف	3	60.17	51.00	29.83	34.17	63.50	46.00	78.67	59.17	51.50	35.33
نائب عريف	2	28.00	41.50	52.25	75.75	56.25	51.25	43.75	66.25	62.25	41.75
فرد	2	56.00	41.00	44.25	48.25	18.75	70.50	25.50	58.00	48.75	29.50
قيمة كاي ^{2}	X	4.535	7.257	5.956	7.170	11.849	8.920	11.460	5.043	4.124	7.481
درجة الحرية	X	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
مستوى الدلالة	X	0.716	0.403	0.545	0.411	0.106	0.258	0.120	0.655	0.765	0.381

يتبين من الجدول رقم (34) أن قيمة كا^2 فيما يتعلق بعلاقة الرتبة بالنسبة للرتب الأخرى بمصادر ضغوط العمل (عبء الدور- غموض الدور- صراع الدور- عملية اتخاذ القرارات- علاقات العمل- بيئة العمل- السلطات والصلاحيات والمسئوليات- العوامل الاجتماعية) ، حيث أنها بلغت بالترتيب (4.535 ، 7.257 ، 5.956 ، 7.170 ، 11.849 ، 8.920 ، 11.460 ، 5.043) ، وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة بالترتيب (0.716 ، 0.403 ، 0.545 ، 0.411 ، 0.106 ، 0.258 ، 0.120 ، 0.655) ، مما يدل على عدم وجود فروق جوهرية بين أعضاء الأمن العام العاملين بالتحقيق في مصادر ضغوط العمل والرتبة بالنسبة للرتب الأخرى، وكذلك أكدت قيمة كا^2 العلاقة بين الرتب (الرتب الأخرى) ومستوى ضغوط العمل حيث بلغت (4.124) ومستوى دلالة (0.765) ، مما يدل على عدم وجود فروق بين أعضاء الأمن

العام العاملين بالتحقيق في مستوى ضغوط العمل والرتبة (الرتب الأخرى) فقد بلغت قيمة كا2 (7.481) ومستوى دلالة (0.381) ، مما يؤكد على عدم وجود علاقة بين الرتبة (الرتب الأخرى) ومستوى الأداء لدى العاملين بالتحقيق .

4- التحقق من العلاقة بين الوظيفة ومستوى ضغوط العمل :

جدول رقم (35)

جدول رقم (36) العلاقة بين الوظيفة ومصادر ضغوط العمل ومستوى ضغوط العمل ومستوى الأداء

المتغيرات التابعة / الوظيفة	العدد	عبء الدور	غموض الدور	صراع الدور	عملية اتخاذ القرارات	علاقات العمل	بيئة العمل	السلطات المسئوليات والصلاحيات	العوامل الاجتماعية	ضغوط العمل	مستوى الأداء
رئيس تحقيق	35	115.54	88.96	106.67	95.41	107.27	105.53	93.24	112.40	103.53	112.71
استيفاء تحقيق	31	101.00	114.39	111.60	107.18	94.69	94.15	97.95	96.47	90.34	110.42
تحقق دوري	78	95.19	94.70	96.52	92.74	91.74	105.15	99.87	101.13	100.82	100.48
كاتب محضر	7	114.71	127.79	98.29	102.21	106.29	132.64	102.43	103.36	104.50	102.36
عضو تحري	45	99.82	107.23	101.92	110.63	111.11	93.06	110.30	96.31	106.14	89.63
خبير رفع آثار بصمة	3	77.17	67.67	77.67	163.67	128.33	108.17	91.00	145.83	142.33	68.00
خبير معاينة مسرح الجريمة	3	125.67	178.00	91.33	144.83	176.00	82.83	153.17	62.17	93.33	114.50
قيمة كاي ^{2}	X	4.376	12.385	2.393	8.563	9.741	4.252	4.349	4.884	3.011	5.043
درجة الحرية	X	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
مستوى الدلالة	X	0.626	0.054	0.880	0.200	0.136	0.643	0.630	0.559	0.807	0.539

يوضح الجدول رقم (35) قيمة كا2 فيما يتعلق بعلاقة الوظيفة بمصادر ضغوط العمل (عبء الدور- غموض الدور- صراع الدور- عملية اتخاذ القرارات- علاقات العمل- بيئة العمل- السلطات والصلاحيات والمسئوليات والعوامل الاجتماعية) حيث أنها بلغت بالترتيب (4.376 ، 12.385 ، 2.393 ، 8.563 ، 9.741 ، 4.252 ، 4.349 ، 4.884) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة بالترتيب (0.626 ، 0.054 ، 0.880 ، 0.200 ، 0.136 ، 0.643 ، 0.630 ، 0.559) مما يدل إلى عدم وجود فروق بين أعضاء الأمن العام العاملين بالتحقيق في مصادر ضغوط العمل والوظيفة باستثناء غموض الدور حيث كانت كا2 (12.385) وعند مستوى دلالة (0.054) ، مما يدل على

وجود فروق بين أعضاء الأمن العام فيما يتعلق بغموض الدور وكانت (أعلى مرتبة خبير مسرح الجريمة، ويليها كاتب محضر) ، وكذلك أكدت قيمة كا^2 العلاقة بين الوظيفة ومستوى ضغوط العمل حيث بلغت (3.011) ومستوى دلالة (0.807) ، مما يدل على عدم وجود فروق بين أعضاء الأمن العام العاملين بالتحقيق في مستوى ضغوط العمل والوظيفة . أما العلاقة بين الوظيفة ومستوى الأداء فكانت قيمة كا^2 قد بلغت (5.034) ومستوى دلالة (0.539) ، كما يؤكد على عدم وجود علاقة بين الوظيفة ومستوى الأداء للعاملين بالتحقيق .

واتفقت هذه الدراسة مع دراسة أجراها السبيعي سنة 1999 ميلادية([1]) بعنوان " تأثير ضغوط العمل على أداء ضباط الشرطة " بمدينة الرياض على عدم وجود فروق جوهرية يعزى لمتغير الوظيفة .

سابعاً : النتائج والتوصيات والمقترحات :

يتناول هذا الجزء من البحث أهم النتائج التي توصل إليها الباحث من خلال الدراسة ، والتي هدفت إلى معرفة اثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسات الأمنية (العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة بشعبيتي طرابلس وبنغازي) ، حيث اشتملت الدراسة على الوقوف على مستوى ضغوط العمل الواقعة عليهم ، ومعرفة مصادر ضغوط العمل الأكثر تأثيرا مما اثر على مستوى أدائهم ، بالإضافة إلى معرفة اثر العوامل الشخصية (الديمغرافية) للعاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة بشعبية طرابلس وبنغازي ، وعلى ضوء ذلك تم التوصل إلى النتائج التالية :

1- نتائج التحليل الوصفي لعينة مجتمع البحث :

1-1 اتضح من البحث أن اغلب العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة للفئة العمرية من 30 إلى اقل من 50 سنة ، حيث بلغت النسبة المئوية لهذه الفئة 72.2% من مجموع أفراد العينة ، وان اغلبهم متزوجون

---

[1] شبيب منصور السبيعي ، مرجع سبق ذكره .

حيث بلغت النسبة 72.3% ، ومؤهلهم العلمي بين الثانوية العامة والجامعة حيث جاءت النسبة 68.9% ، جاءت رتبة رائد ومقدم أعلى الرتب وكانت 71.3% من عدد الضباط ، وبالنسبة لضباط الصف والأفراد فكانت رتبة رئيس عرفاء أول ، مساعد ضابط أعلى نسبته فكانت 48% من عدد الرتب الأخرى، وجاءت وظيفة محقق دوري بالنسبة للوظيفة أعلى نسبة وكانت 38.6% ، وعضو تحري 22.3% من حجم العينة، وان لجهة العمل كانت مراكز الشرطة تمثل النسبة الأعلى فكانت نسبة المبحوثين يمثلون ما نسبته 82.7% ، وبالنسبة لسنوات العمل مع رئيس الحالي فكانت اقل من 5 سنوات أعلى نسبة 87.6% ، وبالنسبة للمرتب كانت مرتبات أفراد العينة من 250 إلى اقل 400 دينار حيث كانوا يمثلون ما نسبته 80.2% من عينة البحث .

وهي تدل على توزيع أفراد عينة البحث على كامل عينة الدراسة حسب تمثيلهم في العينة العشوائية الطبقية المختارة .

2- نتائج تحليل فروض البحث المتعلقة بمدى تأثير ضغوط العمل التنظيمية والاجتماعية على مستوى أداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة في شعبيتي طرابلس وبنغازي بليبيا من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية فجاءت نتائج هذا التحليل على النحو التالي :

1-2 بالنسبة للمصادر المسببة لضغوط العمل (عبء الدور) فكانت نتيجة التحليل أن العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة يعانون من عبء الدور فكان المتوسط الحسابي (3.495) وهي قريبة من المرتفع، وبانحراف معياري (1.253) وهذا يدل على اتفاق واتساق إجابات عينة مجتمع الدراسة

2-2 بالنسبة للمصدر الثاني من مصادر ضغوط العمل الواقعة على العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة (غموض الدور) فكان

إجمالي المتوسط الحسابي لأفراد عينة المبحوثين كانت (2.9734) ، وهذا يدل أن أعضاء الأمن العام العاملين بالتحقيق يعانون من ضغوط غموض الدور بدرجة متوسطة وبانحراف معياري (1.22629) ، مما يدل على درجة اتفاق واتساق آراء المبحوثين حول تأثير غموض الدور .

3-2 أما بالنسبة لمصدر عملية اتخاذ القرارات كمصدر مسبب لضغوط العمل لدى العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة فكان المتوسط الحسابي لهذا المصدر (3.253) ، وهو مرتفع مما يدل على أنهم يعانون من ضغوط عمل واقعة عليهم ، وبانحراف معياري بلغ (1.242) مما يدل على اتفاق واتساق أفراد عينة مجتمع الدراسة على مدى تأثير هذا العامل .

4-2 أما بالنسبة لعلاقات العمل كمصدر من المصادر المسببة لضغوط العمل لدى العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة فقد بلغ المتوسط الحسابي لأفراد عينة مجتمع الدراسة (3.260) وهو مرتفع نسبيا مما يدل على أن علاقات العمل كمصدر مسبب لضغوط العمل لدى العاملين بالتحقيق وبانحراف معياري (1.398) وهذا يدل على اتفاق واتساق بين آراء عينة مجتمع الدراسة حول هذا المصدر .

5-2 أما بالنسبة لبيئة العمل كمصدر مسبب لضغوط العمل لدى العاملين بالتحقيق (3.765) مما يدل على أن بيئة العمل تعتبر مصدراً من المصادر المسببة لضغوط العمل وبانحراف معياري (1.314) ، وهذا يدل على اتفاق واتساق و انسجام بين آراء عينة البحث حول بيئة العمل كمصدر مسبب لضغوط العمل .

6-2 أما بالنسبة للسلطات والصلاحيات والمسئوليات كمصدر من المصادر المسببة لضغوط العمل لدى العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة فقد بلغ المتوسط الحسابي لأفراد عينة مجتمع الدراسة (3.1400) وهو مرتفع مما يدل على أن هذا المصدر مسبب لضغوط العمل وبانحراف

معياري (1.325) ، وهذا يدل على اتفاق واتساق وانسجام بين آراء عينة مجتمع الدراسة حول السلطات والصلاحيات والمسئوليات كمصدر من المصادر المسببة لضغوط العمل .

3- العوامل الاجتماعية كمصدر من المصادر المسببة لضغوط العمل لدى العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة فقد بلغ المتوسط الحسابي لهذا المصدر (3.05) وهو مرتفع مما يدل على أن العوامل الاجتماعية تؤثر كمصدر مسبب لضغوط العمل وبانحراف معياري (1.325) مما يدل على اتفاق واتساق وانسجام بين آراء عينة مجتمع البحث حول هذا المصدر المسبب لضغوط العمل .

4- نتائج اختبار فروض البحث :

4-1 اتضح من خلال الاختبار الذي عمل لتحديد مستوى العلاقة بين مصادر ضغوط العمل المتمثلة في (عبء الدور و غموض الدور وصراع الدور) ومستوى الضغوط ، وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) مما يدل على وجود علاقة بين مصادر ضغوط العمل (عبء الدور- غموض الدور- صراع الدور) ومستوى ضغوط العمل .

4-2 كما تبت من خلال الاختبار لتحديد مستوى العلاقة بين مصادر ضغوط العمل المتمثلة في (عملية اتخاذ القرارات) ومستوى ضغوط العمل، وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) ، مما يدل على وجود علاقة بين مصادر ضغوط العمل (عملية اتخاذ القرارات) ومستوى ضغوط العمل .

4-3 كما تبت من خلال الاختبار أيضا لتحديد مستوى العلاقة بين مصادر ضغوط العمل المتمثلة في (علاقات العمل وبيئة العمل) ومستوى ضغوط العمل، وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة (±0.01) ، مما يدل على وجود علاقة بين مصادر ضغوط العمل (علاقات العمل وبيئة العمل) ومستوى ضغوط العمل .

4-4 كما تبت من خلال الاختبار لتحديد مستوى العلاقة بين مصادر ضغوط العمل المتمثل(السلطات والصلاحيات والمسئوليات) ومستوى ضغوط العمل وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة (±0.05) ، مما يدل على وجود علاقة بين مصادر ضغوط العمل (السلطات والصلاحيات والمسئوليات) ومستوى ضغوط العمل .

5-4 كما تبت من خلال الاختبار لتحديد مستوى العلاقة بين مصادر ضغوط العمل المتمثل (السلطات والصلاحيات والمسئوليات) ومستوى ضغوط العمل وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة (±0.01) ، مما يدل على وجود علاقة بين مصادر ضغوط العمل (السلطات والصلاحيات والمسئوليات) ومستوى ضغوط العمل .

6-4 كما تبت من خلال الاختبار لتحديد مستوى العلاقة بين مستوى ضغوط العمل ومستوى أداء العاملين ، وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة (±0.01) ، مما يدل على وجود علاقة بين مستوى ضغوط العمل ومستوى أداء العاملين بالتحقيق .

5- نتائج تحليل قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة في البحث :

1-5 فنجد العلاقة بين المتغيرات المستقلة فيما بينها (عبء الدور- غموض الدور- صراع الدور- عملية اتخاذ القرارات- علاقات العمل- بيئة العمل- السلطات والصلاحيات والمسئوليات) حيث اتضح من الدراسة أن هناك علاقة ارتباط موجبة بين العوامل المستقلة فيما بينها ، وهذا الارتباط دالة إحصائية عند مستوى دلالة (±0.05) ، (±0.01) وهذا يدل كل منها يعد سببا في ظهور الآخر .

2-5 كما توجد علاقة ارتباط موجبة بين العوامل التنظيمية والاجتماعية فيما بينها وهذا الارتباط دالة إحصائية عند مستوى دلالة (±0.01) ، وهذا يدل كل منها يعد سببا في ظهور الآخر .

3-5 كما توجد علاقة ارتباط سالبة بين العوامل التنظيمية المتمثلة (علاقات العمل- السلطات والصلاحيات والمسئوليات) قوية وعلاقة عكسية ، أي كلما زادت المصادر المسببة لضغوط العمل لدى العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة في شعبيتي طرابلس وبنغازي بليبيا كلما انعكس سلبا على مستوى أدائهم .

4-5 أما بقية العوامل التنظيمية المتمثلة (عبء الدور- غموض الدور - صراع الدور- عملية اتخاذ القرارات- بيئة العمل) كانت تتفاوت قوة التأثير بين المتوسط والضعيف ، والمستويات متفاوتة في قوة العلاقة بين الموجبة والسالبة أي أن كلما زادت المصادر المسببة لضغوط العمل لدى العاملين بالتحقيق بأقسام ومراكز الشرطة بشعبيتي طرابلس وبنغازي بليبيا كلما قل مستوى الأداء بنفس القدر .

5-5 أما العوامل الاجتماعية كمتغير مستقل توجد قوة ارتباط قوية وعلاقة عكسية، أي أن كلما زادت المصادر المسببة لضغوط العمل لدى العاملين بالتحقيق بأقسام ومراكز الشرطة بشعبيتي طرابلس وبنغازي بليبيا المتمثل في العوامل الاجتماعية كلما قل مستوى أدائهم .

6-5 أما العلاقة بين مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة بشعبيتي طرابلس وبنغازي بليبيا باعتباره متغيرا مستقلا ومستوى الأداء ، وهي قوة ارتباط قوية وعلاقة عكسية أي كلما زادت مستوى ضغوط العمل لدى العاملين كلما اثر سلبا على مستوى أدائهم.

6- نتائج التحقق من فروض الراسة: من خلال تحليل فرضيات الدراسة ثبت الاتي:

الفرضية الأولي :

كلما زاد مستوي ضغوط العمل لدي العاملين بالتحقيق باقسام البحث الجنائي و مراكز الشرطة في المؤسسات الأمنية أثر علي أدائهم في العمل .

وأتضح أنه توجد علاقة عكسية سالبة بين مستوي ضغوط العمل و الأداء ، أي أن لمستوي ضغوط العمل له تأثير سلبي علي أداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي و مراكز الشرطة لشعبتين طرابلس و بنغاري . و هذا يؤكد صحة الفرضية .

الفرضيات الفرعية المتفرعة عن الفرضية الأولي :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدور و أداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي و مراكز الشرطة أتضح من أنه توجد علاقة موجبة بين عبء الدور لمصدر مسبب لضغوط العمل و أداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة بشعبيتي طرابلس و بنغازي ، و هذا ما نؤكد صحة الفرصة .

"الفرضية الفرعية الأولي" :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور و أداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي و مراكز الشرطة .

أتضح أنه توجد علاقة عكسية سالبة بين غموض الدور لمصدر مسبب لضغوط العمل و أداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة بشعبيتي طرابلس و بنغاري . وهذا ما يؤكد صحة هذه الفرضية .

الفرضية الفرعية الثانية :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور و أداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي و مراكز الشرطة .

أتضح أنه توجد علاقة عكسية سالبة بين صراع الدور كمصدر فسبب لضغوط العمل وأداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي و مراكز الشرطة بشعبيتي طرابلس و بنغاري . وهذا ما يؤكد صحة الفرضية .

الفرضية الفرعية الثالثة :

أتضح أنه توجد علاقة عكسية سالبة بين صراع الدور كمصدر سبب لـضغوط العمل و أداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي و مراكـز الـشرطة بـشعبيتي طرابلس و بنغاري . وهذا ما يؤكد صحة الفرضية .

الفرضية الفرعية الرابعة :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية اتخاذ القـرارات و أداء العـاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة .

أتضح أنه توجد علاقة عكسية سالبة بين عملية اتخاذ القرارات و اداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي و مراكز الشرطة . وهو ما يؤكد صحة الفرضية .

الفرضية الفرعية الخامسة :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الناتجة عن علاقات العمل و أداء العاملين لتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة .

أتضح من أنه توجد علاقة عكسية سالبة بين علاقات العمـل كمـصدر سـبب لضغوط العمل و أداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنـائي و مراكـز الـشرطة بشعبيتي طرابلس و بنغاري . وهذا ما يدل علي صحة الفرضية .

الفرضية الفرعية السادسة :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الناتجة عن بيئة العمل و أداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي و مراكز الشرطة .

أتضح أنه توجد علاقة موجبة بين بيئة العمل كمصدر سبب لضغوط العمل و أداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث3 الجنائي و مراكـز الـشرطة بـشعبيتي طرابلس و بنغازي . وهذا ما يدل علي صحة الفرضية .

الفرضية الفرعية السابعة :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الناتجة عن المسئوليات و السلطات و الصلاحيات و أداء العاملين بالتحقيق بأقـسام البحـث الجنـائي و مراكز الشرطة .

أتضح أنه توجد علاقة عكسية سالبة بين المسئوليات و السلطات و الصلاحيات و أداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي و مراكز الشرطة بشعبتين طرابلس و بنغاري .

وهذا ما يدل علي صحة الفرضية بأقسام البحث الجنائي و مراكز الشرطة

أتضح أنه توجد علاقة عكسية سالبة بين العوامل الاجتماعية كمصدر سبب لضغوط العمل و أداء العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي و مراكز الشرطة بشعبيتي طرابلس و بنغاري . وهذا ما يدل علي صحة الفرضية .

7- نتائج تحليل الفرضية الثالثة: العوامل الشخصية، ومستوى ضغوط العمل لدى العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة بشعبيتي طرابلس وبنغازي بليبيا اشتملت على الآتي :

7-1 فيما يتعلق بالعلاقة بين العمر ومصادر ضغوط العمل (عبء الدور- غموض الدور- صراع الدور- عملية اتخاذ القرارات- علاقات العمل- بيئة العمل- السلطات والصلاحيات والمسئوليات- العوامل الاجتماعية) ومستوى ضغوط العمل وهي لا توجد علاقة جوهرية بين العوامل المسببة لضغوط العمل ومستوى ضغوط العمل والعمر ، مما يؤكد انه لا يوجد اختلاف بين

مستوى الضغوط باختلاف العمر لدى العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة بليبيا .

7-2 أما فيما يتعلق بالمستوى العلمي أكد التحليل كذلك لا توجد علاقة جوهرية بين مصادر ضغوط العمل ومستوى ضغوط العمل بسبب المستوى العلمي لدى العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة .

7-3 أما فيما يتعلق برتب الضباط وضباط الصف، أكد التحليل لا توجد علاقة جوهرية بين مصادر ضغوط العمل ومستوى ضغوط العمل بسبب الرتبة

بالنسبة لضباط وضباط الصف لدى العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة بليبيا.

7-4 أما عن العلاقة بين الوظيفة أكدت النتائج على عدم وجود علاقة جوهرية بين مصادر ضغوط العمل ومستوى ضغوط العمل والوظيفة و لدى العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة بليبيا .

2- التوصيات :

1-2 تثبيت رؤساء التحقيق بمراكز الشرطة مدة كافية حتى يستطيع الرئيس المباشر أن يلم بظروف المنطقة حسب الاختصاص المكاني والنوعي .

2-2 فتح دورات للعاملين بالتحقيق في اللغات الأجنبية وخاصة والتي تتواجد رعاياها في الجماهيرية العظمى .

3-2 تحليل عبء الوظيفة للعاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة لمعرفة متطلبات الوظيفة .

4-2 إجراء وصف لوظائف التحقيق لتحديد الشروط التي يتم على أساسها اختيار وتعيين وتدريب العاملين على أعمال التحقيق .

5-2 إجراء البحوث والدراسات العلمية بحجم العمل وقت العمل الخاص بالتحقيق ليتم تحديد العمل المناسب للعاملين بوظائف التحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة في ليبيا ، ومعالجة كثرة التكليفات والواجبات والنظام والضبط ، الذي يسبب لهم الضيق والمعاناة في أعمال التحقيق ، ويرتبط بهذا الجانب تطوير أساليب العمل ، وتبسيط الإجراءات المعمول بها والتي تحتاج إلى تبسيط وتطوير .

6-2 إعادة النظر في بعض التشريعات التي تنظم العمل بالتحقيق لإزالة ما يشوبها من غموض أو تعارض وتطويرها وتحديثها وبما يلائم وظيفة العمل بالتحقيق ، وتمكن المحققين من إتخاذ القرارات بفاعلية وفي الوقت المناسب.

2-7 خلق روح التعاون بين العاملين من خلال الاستماع لوجهات النظر التي يبينها هؤلاء اتجاه بعض القضايا التي يتم التحقيق فيها أو ضبطها بمعرفتهم ليشعروا بأهميتهم اتجاه العمل الذي يقومون به .

2-8 تهيئة البيئة المناسبة للعاملين بالتحقيق بتوفير وتجهيز مكاتب التحقيق بالأدوات والتجهيزات والأثاث ، المكاتب القادرة على استيعاب المراجعين، وبما يتوافر فيها من إضاءة وتهوية جيدة وأماكن للراحة حتى لا تكون مصدر قلل لديهم .

2-9 وضع حد للتدخلات الغير قانونية والتي تضر بمصلحة التحقيق العادل بتوفير حماية قانونية للعاملين بالتحقيق ضد التدخلات الفئوية والقبلية ، فيما يقومون به من إجراءات أو تحقيق لبعض القضايا التي تمس مصلحة هذه الفئات .

2-10 الحد من الواسطات والزيارات الشخصية وذلك من خلال اعتماد مكاتب العلاقات العامة ، وخدمة الجمهور في أقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة لتقليل الاختناقات التي تؤدي إلى إرباك العاملين بالتحقيق في هذه الأقسام والمراكز ، وتسبب لهم التوتر والضيق وبالتالي ينعكس على مستوى أدائهم في العمل بالتحقيق .

2-11 على اللجنة الشعبية العامة للأمن العام أن تقوم بالتحقيق في الشكاوي والإشاعات والأقاويل التي يطلقها ذوي المصالح الخاصة على العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة وإنصافهم من هؤلاء .

2-12 إلزام العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة بالتمتع بإجازاتهم السنوية للراحة والترفيه من أجل تجديد نشاطهم ، والحد من تأثيرات ضغوط العمل الواقعة عليهم .

2-13 إعادة النظر في جدول الرواتب والحوافز التي يحصل عليها العاملين بالتحقيق بحيث تتناسب مع حجم الأعمال المكلفين بها وطبيعتها وأهميتها

وضخامة المسئوليات الملقاة عليهم لتحقيق العدل والمساواة والأمن لكافة المواطنين دون تميز ، وحتى لا يكون عرضة لأصحاب المصالح الخاصة .

2-14 اشتراك العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة في دورات تدريبية لتخفيف عبء العمل النوعي الذي يتطلب مهارات معينة للقيام به ، واطلاعاتهم على تجارب الدول الأجنبية والعربية في أعمال التحقيق والتحري والضبط .

2-15 إجراء مزيداً من الدراسات والبحوث الميدانية للتعرف على واقع ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالأمن في التخصصات الأخرى غير العاملين بالتحقيق بأقسام البحث ومراكز الشرطة وتحليل أسبابها والعمل على التقليل أو الحد منها ، وذلك بهدف رفع مستوى أداء عضو الأمن العام وتقديم خدمة الأمن لكافة المواطنين بدرجة أعلى من الكفاءة والفاعلية .

ثالثاً / المقترحات :

أثارت نتائج هذه الدراسة عدداً من النقاط البحثية التي تصلح لأن تكــون نواة لدراسات مستقبلية استكمالاً لهذه الدراسة ، ويقترح الباحث إمكانية إجــراء دراسات في المجالات التالية :-

1. أثر ضغوط العمل على الأداء في المؤسسات الأمنية (العــاملين بــالتحقيق السياسي) .
2. أثر ضغوط العمل على الأداء في مؤسسات الإصلاح والتأهيل .
3- دراسة أثر ثقافة المنظمة الأمنية على إدراك العاملين لضغوط العمل .
4- القيــام بدراسة اختبارية على عينات مختلفة حتــى تزداد المعرفة بطبيعــة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء في المؤسسات الأمنية ، وتأثير المتغيرات الشخصية والوظيفية والتنظيمية على هذه العلاقة .
5- دراسة أثر المؤسسات الترفيهية الموجودة داخل قطاع الأمن في التقليل من ضغوط العمل داخل المؤسسات الأمنية .

6- تعديل قانون الإجراءات الجنائية والقوانين الأخرى التي لها علاقة بأعمـــال التحقيق بما يعطي لأعضاء التحقيق بأقسام البحث الجنائي ومراكز الشرطة مرونة أكثر في التعامل مع هذه القضايا .

7- إجراء أكثر من دراسة داخل قطاع الأمن العام لبحث العلاقة بين ضـــغوط العمل والمتغيرات التالية : (الولاء التنظيمي – الرضاء الوظيفي – الترك الغير إرادي للعمل بالمؤسسات الأمنية) .

المراجـــــــــع

أولاً: المراجع باللغة العربية

**** القرآن الكريم**

أ) الكتب :-

1. أحمد السيد مصطفى ، إدارة السلوك التنظيمي ، مكتبة الأنجلو. مصر القاهرة: سنة 2000 ميلادية .
2. أحمد جاد عبـــدالوهاب ، السلوك التنظيمي ، مكتبة الإشعاع للطباعة والنشر القاهرة : (ب.ت) .
3. أحمد ماهر ، كيفية التعامل وإدارة ضغوط العمل ، الدار الجامعية ، الإسكندرية سنة 2005 ميلادية .
4. أحمد فريد ، الفرج بعد الشدة ، مكتبة الإيمان للطبع والنشر والتوزيع. الاسكندرية: (ب.ت) .
5. الجماهيرية العربية الليبية الشعبية الاشتراكية العظمى ، الهيئة الوطنية للمعلومات والتوثيق ، اللكتب الإحصائي سنة 2006 ميلادية .
6. اللجنة الشعبية العامة للأمن العام ، إدارة العلاقات العامة ، مطابع العدل ، القانون رقم 10 ، لسنة 1992 ميلادية ، بشأن الأمن والشرطة .
7. اللجنة الشعبية العامة للعدل ، الجريدة الرسمية ، العدد 13 لسنة الثانية والثلاثون 1423 ميلادي .
8. اللجنة الشعبية العامة للأمن العام ، الأوامر المستديمة ط ح المجلد الأول ، مطبعة جهاز الخدمات والبناء . طرابلس: سنة 1425 ميلادي .
9. اندروي سيرلاجي ودالاس ، السلوك التنظيمي والأداء المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة ، ترجمة جعفر أبوالقاسم . الرياض : سنة 1991 ميلادية.
10. جيري ل . جراي ، ترجمة وليد عبد اللطيف هوانه – مدخل علم السلوك التطبيقي لإدارة الناس ، معهد الإدارة العامة. الرياض: سنة 1408هجري.

11 جمعة سيد يوسف ، إدارة ضغوط العمل ، اتيرال للنشر والتوزيع. القاهرة: سنة 2004 ميلادية .

12 حامد أحمد رمضان ، السلوك التنظيمي ، ط 5 ، دار النهضة العربية. مصر القاهرة : سنة 1993 ميلادية .

13 حامد عبدالسلام زهران ، الصحة النفسية والعلاج النفسي ، عالم الكتب. القاهرة: سنة 2005 ميلادية .

14 حنان عبدالرحمن الأحمدي ، ضغوط العمل لدى الأطباء والمصادر والأغراض معهد الإدارة العامة ، مركز البحوث. الرياض: سنة 2002 ميلادية .

15 دومينيك سي ميشيل هيني ، الدليل العلمي لإدارة ضغوط الحياة مترجم عن مكتبة جرير ، المملكة العربية السعودية . الرياض: سنة 2005 ميلادية .

16 راوية حسن ، السلوك في المنظمات ، الدار الجامعية. الاسكندرية : سنة 1999 ميلادية .

17 رمضان محمد القذافي ، العلوم السلوكية في مجال الإدارة والإنتاج المكتب الجامعي الحديث . الاسكندرية: سنة 1997 ميلادية .

18 سارزيف جريز ، إدارة الضغوط من أجل النجاح ، سلسلة العمل بذكاء مترجم عن مكتبة جرير ، طبعة 2 ، مكتب جرير . الرياض : سنة 2005 ميلادية .

19 سلامة محمد إبراهيم ، ليلى محمد صلاح مازن ، العلوم السلوكية ، مطابع الدار الهندسية . القاهرة : (ب.ت) .

20 صديق حمد عفيفي ، أحمد إبراهيم عبدالهادي ، السلوك التنظيمي ، طبعة 10 المكتب العربي الحديث . الاسكندرية : سنة 2003 ميلادية .

21 عائدة خطاب وآخرون ، العلوم السلوكية ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس. القاهرة : ، سنة 2002 ميلادية .

22 عبد الرحمن محمد هيجان ، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها ، معهد الإدارة العامة . الرياض : سنة 1419 هجري

23 عبد الرحمن سليمان الطريري ، الضغط النفسي مفهوم تشخيصه طرق علاجه مقاومته ، مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة . الرياض: سنة 1994ميلادية .

24 عبدالرحمن محمد هيجان ، المدير والقائد الإداري ، تحليل المهارات النفسية الاجتماعية في الإدارة ، معهد الإدارة العامة . الرياض : السنة 32 العدد 77 سنة 1993 ميلادية .

25 علي السلمي ، إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية ، دار غريب. القاهرة: سنة 1985 ميلادية

26 علي عسكر ، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ، ط 2 ، دار الكتاب الحديث . القاهرة : سنة 2000 ميلادية .

27 عماد الطيب كشرود ، علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث المجلد الثاني ، جامعة قاريونس. بنغازي: سنة 1995 ميلادية .

28 عماد الطيب كشرود ، معجم مصطلحات على النفس الصناعي والتنظيمي والإدارة ، جامعة قاريونس. بنغازي: سنة 1994 ميلادية .

29 كامل محمد المغربي ، أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، الدار العلمية الدولية ، للنشر . عمان: سنة 2002 ميلادية.

30 محسن أحمد الحضيري ، الضغوط الإدارية ، مكتبة مدبولي. القاهرة: (ب.ت) سنة1991 ميلادية .

31 محمد إبراهيم سليم ، التداوي بالقرآن والاستشفاء بالرضى والتعاون ، مكتبة القرآن للطباعة والنشر . القاهرة: ب.ت .

32 محسن سليمان العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر ، طبعة 3 ، عمان الأردن : سنة 2005 ميلادية.

33 محمد المبروك المهدي ، جغرافية ليبيا البشرية ، ط 2 ، منشورات جامعة قاريونس ، طرابلس : سنة 1990 ميلادية .

34 ماريون أي هاينز ، إدارة الأداء ، دليل شامل للإشراف الفعال ، ترجمة محمود مرسي وزهير الصباغ ، المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة . الرياض: سنة 1984ميلادية .

35 اوما سكاران، طرق البحث في الادارة، مدخل بناء المهارات البحثية، ترجمة د. اسماعيل علي بسيوني و د. عبد الله سليمان التزاز، جامعة الملك سعود. الرياض: سنة 1419هـــ.

36 منصور احمد منصور ، سيكولوجية المهن ، دراسة علمية وتطبيقية للمهن وأثرها في الفرد والمجتمع ، دار النهضة العربية . القاهرة: سنة 1962 ميلادية

37 محمد صالح الحفناوي وآخرين ، أساسيات السلوك الوظيفي ، الدار الجامعية . الاسكندرية: سنة 2005 ميلادية .

38 محمد صقر عاشور، الادارة من منظور ديني، المكتب الحديث، القاهرة: 1989م.

39 محسن علي الكتبي ، السلوك التنظيمي ، جامعة قناة السويس. القاهرة: سنة 2005 ميلادية .

40 محمد عبد الله الحرار، اصول القانون الاداري، ج أ تنظيم الادارة الشعبية ووظائفها، المركز الوطني للبحوث والدراسات العلمية، طرابلس: 2003م

41 مصطفى عبدالحميد دلاف ، شرح أحكام قانون الأمن والشرطة طرابلس ، أكاديمية العلوم الأمنية. طرابلس: سنة 2001 ميلادية .

42 محمد هلال عبد الغني ، السيطرة والتحكم في الضغوط ، مركز تطور الأداء والتنمية . القاهرة: سنة 2000 ميلادية .

43 ناصر محمد العديلي ، السلوك الإنساني والتنظيمي ، معهد الإدارة العامة. الرياض: سنة 1995 ميلادية .

44 نعمة سلبية الكعبي ، مؤيد عبد سعيد ، إدارة الأفراد (مدخل تطبيقي) ، مطبعة العمال المركزية . بغداد: سنة 1990 ميلادية

45 ناسي ديكسون ، ترجمة سامي علي الفرس ، تقويم الأداء ، وسيلة تحسين النوعية في منحه الموارد البشرية ، معهد الإدارة العامة. الرياض: سنة 1994 ميلادية .

(ب) **الدوريات** :-

1 حسن صادق حسن عبد الله ، ضغوط العمل ، مصادرها ومسبباتها ، ونتائجها وأثارها ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، ندوة ضغوط العمل والصراعات. القاهرة: 25-29 أبريل ، سنة2004 ميلادية .

2 خضر عباس بارون ، دراسة الظروف بين الجنسين في الضغوط الناجمة عن أدوار العمل ، جامعة الكويت ، المجلة التربوية ، العدد الثاني والخمسون ، الصيف ، سنة 1999 ميلادية .

3 رشيد شبيب العجمي ، التأثير الوسيط لنمو السلوك (أ) على العلامة من ضغوط الدور والرضا الوظيفي والأداء لمدققي الحسابات في دولة الكويت، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، مجلد (12) عدد (1) ، جامعة الكويت ، يناير ، سنة 2005ميلادية .

4 زياد المعشر ، قياس وتحليل الولاء التنظيمي وضغوط العمل في الإدارات الحكومية في محافظات الشمال في الأردن ، دراسة ميدانية تحليلية ، مجلة دراسات العلوم الإدارية ، المجلد (30) العدد (1) عمان الأردن ،2003 ميلادية.

5 سمير أحمد عسكر ، متغيرات ضغط العمل (دراسة نظرية وتطبيقية) على قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة ، معهد الإدارة العامة ، مجلة الإدارة العامة العدد (60) ، الرياض ، سنة 1988 ميلادية .

6 شعبان السيسي ، "عمليات تحمل الضغوط وعلاقتها ببعض خصائص البناء النفسي للمديرين" ، مجلة البحوث الإدارية ، أكاديمية السادات لعلوم الإدارية السنة الثانية والعشرون العدد الأول ، يناير ، سنة 2004 ميلادية.

7 شعبان فوزي مذكور، مصادر ومسببات ضغوط العمل والآثار الايجابية والسلبية الناجمة عنها ندوة ضغوط العمل والصراعات ، المنظمة العربية للعلوم الإدارية

القاهرة 25–29 إبريل (الطير) ، سنة 2004 ميلادية .

8 صلاح الباقوري ، ضغط العمل الشرطي والنشاط البدني ، مجلة الأمن العام العدد 59 لسنة 1997 ميلادية ، إدارة العلاقات وزارة الداخلية، جمهورية مصر العربية ، القاهرة .

9 عادل زايد ، دراسة تحليلية للمتغيرات البيئية والتنظيمية والفردية المسببة لضغوط العمل للعاملين بجهاز الشرطة ، مجلة الفكر الشرطي ، المجلد الأول ، العدد الرابع شوال 1413 هجري ، مارس 1993 ميلادية، الإمارات العربية الشارقة .

10 عائشة كرم الدين على ضيف ، دراسة اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استراتيجيات معالجة ضغوط العمل بالتطبيق على جامعة الأزهر ، مجلة البحوث الإدارية العدد الرابع لسنة 2004 ميلادية أكاديمية السادات ، القاهرة .

11 فوزي شعبان مذكور ، مصادر ومسببات ضغوط العمل والآثار الإيجابية والسلبية الناجمة عنها ندوة ضغوط العمل والصراعات ، المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، القاهرة ، 29 إبريل (الطير) ، سنة 2004 ميلادية .

12 كامل علي متولي عمران ، دراسة و تحليل ظاهرة الاحتراق النفسي في مجال العمل بين الأكاديميين والعلميين ، دراسة علمية ميدانية و بالتطبيق على جامعة القاهرة ، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، العدد الخامس والأربعون ، سنة 1993 ميلادية .

13 لطفي رائد محمد ، نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها، مجلة الإدارة العامة ، الرياض ، العدد 75 ، 1992 ميلادية.

14 مشيل باتن ، نحو تحقيق ضغوط في المجال الشرط ، ترجمة أشرف السيد عود ، القاهرة ، مجلة الأمن العدد (16) ، سنة 1987 ميلادية.

16 مؤيد سليمان السالم ، التوتر التنظيمي ، مفاهيمه وأسبابه وإستراتيجية إدارته ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، مجلة الإدارة العامة ، العدد (68) ، معهد الإدارة ، سنة 1411هـــجري .

17 محمد محمد عريشه ، أثر مصادر الضغط الوظيفي على القلق النفسي لمعاوني أعضاء هيئة التدريس بالجامعات ودور بعض العوامل الوسطية ، بالتطبيق على جامعة القاهرة ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين ، العدد(43) ، سنة 1991 ميلادية .

18 محمود عطا حسين ، دراسة مستوى التوتر النفسي ومصادره لدى المعلمين في التعليم العام في مدينة الرياض ، دراسات نفسية ، القاهرة " رابطة الاخصائيين النفسيين المصرية ، المجلد (4) ، العدد (2) ، سنة 1994 ميلادية.

19 نورة عبد الله صالح أبا الخيل ، ضغوط العمل مصادرها وأثرها على المرأة السعودية العاملة ، جامعة الإسكندرية ، كلية التجارة ، الإسكندرية ، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية ، العدد الأول ، سنة 1999 ميلادية .

20 هدى صقر ، الضغوط التي يتعرض لها رجال الأعمال في مصر وآثرها ، دراسة مقارنة بين القطاعين العام والخاص ، المعهد القومي للإدارة العليا ، مجلة المدير العربي ، العدد 130 ، أبريل ، سنة 1995 ميلادية .

21 هلال بن محمد العسكر ، الموظف وإرهاق العمل ، الديوان العام للخدمة المدنية الرياض ، مجلة الخدمة المدنية ، العدد (125) ، سنة 1410 هجري .

ج **الرسائل الجامعية** :

1 الأمين سيدي إبراهيم مطر ، "دور القيادات الأمنية في فاعلية التنظيم"، دراسة تطبيقية على اللجنة الشعبية للأمن العام بشعبية سبها ، رسالة ماجستير غير منشورة ، اللجنة الشعبية العامة للأمن العام ، الإدارة العامة للتدريب ، كلية الدراسات العليا طرابلس ، سنة 2005 ميلادية .

2 أحمد عيسى سلمان ، " تأثير الضغوط الوظيفية على الانتماء التنظيمي التطبيق على مستشفيات جامعة عين شمس " ، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة عين شمس ، كلية التجارة ، قسم إدارة الأعمال ، القاهرة ، سنة 2004ميلادية .

3 باسمة عبد الله الوطيان ، " العلاقة بين الثقافة التنظيمية وضغوط العمل على العاملين في المؤسسات المالية بدولة الكويت " ، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة عين شمس ، كلية التجارة ، قسم إدارة الأعمال ، القاهرة ، سنة 2003ميلادية .

4 خالد عبادة نزال عليمات ، " ضغوط العمل وأثرها على أداء الحكام الإداريين في الأردن ، دراسة ميدانية " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة آل البيت ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، الأردن ، عمان ، سنة 2005 ميلادية.

5 خيري عبد السلام البكوش ، " التدريب وأثره على أداء العاملين ، دراسة تطبيقية قطاع الشرطة " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، اللجنة الشعبية العامة للأمن العام ، الإدارة العامة للتدريب ، كلية الدراسات العليا ، طرابلس ، سنة 2005 ميلادية.

6 دلال محمد ذياب الزعبي ، " ضغوط العمل وعلاقتها بالدافعية نحو العمل لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية " ، ورسالة دكتوراه فلسفة إدارة تربية ، جامعة عمان العربية للدراسات العليا ، عمان الأردن ، سنة 2003 ميلادية .

7 سعد بن عميقان سعد الدوسري ، " ضغوطات العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية ، دراسة ميدانية على منتسبي شرطة المنطقة الشرقية " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، كلية الدراسات العليا ، الرياض ، سنة 2005 ميلادية .

8 سعد بن معتاد عابد الروقي ، " الضغوط الإدارية وعرقتها بالأداء والرضا الوظيفي ، دراسة مسحية على ضباط حرس الحدود لمحافظة جدة والقطاعات التابعة " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية نايف العربية الأمنية ، كلية الدراسات العليا ، الرياض ، سنة 2003 ميلادية .

9 سلامة علي الحضيري ، " دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية ، دراسة تطبيقية على اللجنة الشعبية لشعبية المرقب " ، رسالة ماجستير غير منشورة، اللجنة الشعبية العامة للأمن العام ، الإدارة العامة للتدريب، كلية

الدراسات العليا، طرابلس ، سنة 2006 ميلادية.

10 شبيب منصور السبيعي ، " أثر ضغوط العمل على أداء ضباط الشرطة ، دراسة مسحية تطبيقية على ضباط الشرطة مدينة الرياض " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، سنة 1999 ميلادية .

11 صالح سليمان العبيشي ، " المتغيرات التنظيمية وأثرها على ضغوط العمل ، دراسة تطبيقية على العاملين بأقسام الشرطة ومراكز الدفاع المدني بمدينة الرياض " رسالة ماجستير غير منشورة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، سنة 1999 ميلادية .

12 عبد الرحمن الجطلاوي ، " التنظيم الإداري وأثره على الأداء " ، رسالة ماجستير ، طرابلس ، الأدارة العامة للتدريب ، سنة 2002 ميلادية .

13 عبد السلام أحمد السيد ، " أثر الحوافز على الوظائف الإشرافية " ، رسالة ماجستير ، طرابلس ، الإدارة العامة للتدريب ، سنة 2004 ميلادية .

14 عبد السلام احميد علي الرشيد ،"اثر الحوافز على الوظائف الإشرافية في قطاع الأمن العام ، دراسة تطبيقية على العاملين بقطاع الأمن العام لشعبية سبها"، رسالة ماجستير غير منشورة ، اللجنة الشعبية العامة للأمن العام ، الإدارة العامة للتدريب ، كلية الدراسات العليا ، طرابلس ، سنة2004 ميلادية.

15 عمرو أحمد عواد ، " علاقة الضغط الوظيفي على كل من الأداء الوظيفي والرضاء الوظيفي ، بالتطبيق على بنك التنمية الصناعية المصري " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، القاهرة ، كلية التجارة جامعة عين شمس ، سنة 1997ميلادية .

16 عبد الهادي جمعة سالم ، " تأثير التنظيم المركزي قرارات الصادات الإدارية دراسة تطبيقية على مصلحة أحوال المدنية " ، رسالة ماجستير غير منشورة اللجنة الشعبية العامة للأمن العام ، الإدارة العامة للتدريب ، كلية الدراسات العليا ، طرابلس ، سنة 2006 ميلادية.

17 محمد حمد ببانكو ، الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين ، دراسة تطبيقية على اللجنة الشعبية للأمن بشعبية الجبل الأخضر ، اللجنة الشعبية العامة للأمن ،

رسالة ماجستير غير منشورة ، الإدارة العامة للتدريب ، كلية الدراسات العليا ، طرابلس ، سنة 2005 ميلادية .

18 محمد عبد القادر أحمد ، " ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي ، دراسة تطبيقية على القطاع الصحي" ، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة عين شمس كلية التجارة قسم إدارة الأعمال ، الدراسات العليا ، القاهرة ، سنة 2003 ميلادية .

19 محمد عبد الله الكموشي ، " أنماط السلوك الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الاجتماعية في المجتمع الليبي " ، رسالة دكتوراه غير منشوره القاهرة ، معهد البحوث والدارسات العربية ، قسم الدارسات العليا ، سنة 2006ميلادية .

20 ناصر احمد الحبيشي ، " نظام الحوافز وأثره على أداء العاملين " ، رسالة ماجستير ، طرابلس ، أكاديمية الدراسات العليا ، سنة 2002ميلادية .

21 نايف بن فهد التويم ، " مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية ، دراسة تطبيقية على ضباط جوازات ومرور مدينة الرياض " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، كلية الدراسات العليا ، سنة 2005 ميلادية .

22 نانسي عبد الحافظ عبد الوهاب ، " علاقة ضغوط العمل بفاعلية الأداء الوظيفي للمرأة العاملة ، دراسة تطبيقية على كليات جامعات القاهرة الكبرى " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة عين شمس القاهرة ، سنة 2003 ميلادية .

23 ياسر أحمد محمد سباعي ، " إدراك العاملين لتقييم الأداء وعلاقتها بضغوط العمل في القطاع المعرفي ، دراسة ميدانية بالتطبيق على بنوك قطاع العام المصري " ، رسالة ماجستير منشورة ، القاهرة ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، سنة 2002ميلادية .

ثانياً : المراجع باللغة الإنجليزية :

1. Alexander Murdock and Carol Scott" Personal Effectiveness Stress and the Manager" Butter worth Heinemann, 1993.

2. Andrew D. Szilagy, et al " Role Dynamics, Locus of control, and Employee and Behavior " Academy of Management Journal, vol 19, no. 2, 1976.

3. A. Goodloe et al, Managing Yourself, How to Control Emotion Stress and Time, New Yourk Franklin watts, 1984.

4. Business Europe "the cost of work stress" A nony mous New york , V. 42 (N.13,Jun 26/ 2002)

5. Caplan, R.D. Organization stress and individual strain ln D.Kartz and R , Kahn(Eds). The social Psychology of sons.&New Yourk , Johnmilay ، organization , 2nd

6. Occupational Sources of " C.L Cooper and J.Marshell review of Literature Relating TQ Covonary/ A"stress Jourmal of "heart Disease and Mental Health Occupational Psychology,(vol 49,1976).

7. David Klein and willem verbeke , Automomic Feed back in stressful environments : How do individual differences in autonomatic feed back redate. To burn out "Tob" per formance , and Job attitudes in sales people " Jourmal of applied psyclogy Washington V. 84 (N6 dec 1999).

8. David J Abramis" Relationship of Job Performance Linear or inverted. U2" Psychological

9. D.A Decenzo & S.P Robert" Human resource management",(John & Sons INC 1999).

10. Dennis R. Multemist and Micheal A. Hitt, "Organizational behavior Managerial for performance"(west publishing company, st paul 1998).

11. D.A Girdano et al, Controlling Strees and Tonison, A Holistic Approach, Englewood Cliffs Njprentice Hall 1990.

12. D.A.Girdanr et al, Controlling Stress and Tension, A Holistic Approach Englewood Cliffs, NJ: Prentice, 1999.

13. EM. Gherman. "stress and Bottom line to personal well-being and corporate health ", New York: N.Y. Amacom 1981.

14. Eugene,moomaw m, shael, work and momwork atress : Effects on job performance (work stress) , Degree : P H,D, Georia institute of lechondogy , 1990 .
http: // www.sciencedirect, com/ science.

15. Geremy Stranks:-stress at work London EIsevier Britsh (2005).

16. Hans selye."The stress of life" , (New york,Mc Graw. Hill Book Co , 1956.

17. H. Kahn and C.L Cooper, Stress in the Dealing Room, High Perfomers under Pressure London, Routledge 1990.

18. J.R French and R.D. Coplan, Organizational Stress and Individual Strain. In Marrow (f.d.) The Faillure of Success, New York, Amacon (1972).

19. James L. Bibson, Organization: Behavior, Structure, Process, 8 th ed, (Hoomwood, III, Irwin, 1994).

20. J.R.P. French and R.D. Caplan " Organizational Stress and Individual Strain" , In A.J.Morrow(1962), (Eds), The Failure of success, New Yourk Amacon,1972.

21. J.P. Kotter, " The Psychological confract the joining- up process", In Robert A. Sutermeiser (Ed), People and productivity , New York , McGrow-Hill , Inc, 1966.

22. J.C.Quick and J.D.Quick,Organizational Stress and Preventive Management, New York, MC Grram-Hill Book Company 1984.

23. Jamal muhamaed, relatiom ship of jop and tupe-Abehavior to Employees " faction. Organizational commitment" psychosomatic Health problems, and turnover motivation. Humon Relations vol-43,no80, 1990.p.p 727,738.

24. Katsuyuki murata et all , Does Job stress a ffect in jory Due to laber accident in Japanes and femle blue – coller workers ? Industriai health 2000.

25. L. Janise," Decision making under stress, Handbook of stress, Theoretical and clinical aspects"(New york: The free press, 1982).

26. L. Leve," Preventing work stress" (Readings mass: Addition wesiey publishing company 1981).

27. Mario Fulcheri et all , "Stress and managerial Work " organizational culture and technological changes; a clinical study , Journal of managerial psychology vol numbery.

28. Muhammed Jamal, “ Relationship of job stress to job performance: A study of manager and Blue Collar workers”, Human Relations vol. 38, no. 5, 1985.

29. Norman Jakson and p.ppacortor. Rethinking Organizational Behaviour, England Prentice Hatt, First Published, 2000.

30. R.P. Ganster et al., “ Social Desirability Response to self Report Measures”, Academy of Management Journal, vol.26 , 1983.

31. R.S. Lazarus, Psychological and Coping Process, New York Mcgraw Hill, 1966.

32. R.A, Baron and J. Greenberg, Behavior in Organization understanding and managing the Human Side of work, Boston Allyn and Bacon,1990.

33. Steven R. Bray and lowerence R Brawley " Rok efficacy role clarity and clarity and role Porfor mance effectiveness" Small group reseach Thous and oaks v. 33 (N2,Apr 2002).

34. S.E Hobfoll"Conservation of resoures: Anew attempt to Conceptualizing Stress" Mercian Psychologists 4(2).1989.

35. Stephen P. Robbins, Essential of Organizational Behavior, Engle- Wood NI, Prentice Hall.

36. T.A. Beehr “ Psychological Stress in the work place “, London, Routedge, 1995.

37. T.A Beehr and T.M.Franz "the current De bate about the meaming of job stress" In J .M ivancevich and D.C Granster (eds) Job stress From Thoery to suggestion New york Howorth press.

38. Tipgos Manual, “ The That Stress us”, Management world, June-August, 1987.

39. Vernon Coleman,” Stress Management Techniques Managing people for healthy” (London Mercury books, 1988).

الملاحق

أولاً : قائمة المقيمين .

ثانياً : الموافقات بإجراء البحث .

ثالثاً : قائمة الاستبيان .

أولاً : قائمة المقيمين .

قائمة بالسادة الأساتذة الأفاضل الذين قاموا بتحكيم الاستبيان ومراجعته

****

1	عميد الدكتور/ محمد إبراهيم الأصيبعي	قطاع الأمن العام مدير الإدارة العامة للتدريب
2	عميد الأستاذ/ محمد بشير الشيباني	قطاع الأمن العام مدير الإدارة العامة للبحث الجنائي
3	الدكتور/ مصباح مصطفى بشير دعباج	المعهد الوطني للإدارة
4	الدكتور الأستاذ/ عبدالجليل أدم المنصوري	كلية الاقتصاد جامعة قاريونس
5	الدكتور/ عبدالرحمن الأزرق	كلية الآداب جامعة الفاتح
6	الدكتور/ اللافي إدريس عبدالقادر	كلية الآداب جامعة قاريونس
7	الدكتور/ نوري الصويعي	كلية الآداب جامعة الفاتح
8	الدكتور/ الظاهر محمد زايد	المعهد الوطني للإدارة
9	الدكتور/ العربي عقيلة	أكاديمية الدراسات العليا
10	الدكتور الأستاذ/ علي خضر	رئيس قسم الإدارة العامة جامعة أم درمان الإسلامية
11	الدكتور/ مصباح جمعة بلحاج	كلية الآداب جامعة الفاتح

ثانياً : الموافقات بإجراء البحث

ثالثاً : قائمة الاستبيان

Abstract

The researcher aims to approach "The job stress" an apparent pressing feature in our modern life. The problematic focus of the study is to find out the effects of work pressure on performance in security institutions with an attempt to assess levels of pressure under demographic characteristics among investigation personal at criminal investigation departments and police stations in both Tripolli and Benghasi, Libya.

The researcher follows descriptive, analytical and historical methodologies because of scope reliability they offer in data collection. The study involves four chapters. The first chapter includes concepts and causes of work pressure and their effects on performance. The second chapter approaches contrasts between different levels of work pressure and methods to encounter them. Chapter three shades light on administrative systems of General Security sections in Tripolli and Benghasi, levels of work pressure they experiences and the strategies followed to encounter .The fourth chapter involves the field study, data analysis, hypotheses tests, findings, and recommendations.

The following are some of the most important findings of the study:

1- There is a relationship between levels of job stress and the performance of security police stations in Tripolli and Benghasi.
2- The organizational and social factors have effect on job stress.
3- The research ends up with a number of recommendations derived from the above mentioned result.